Governo do Distrito Federal
Companhia do Metropolitano do Distrito Federal
Superintendência de Operação
Gerência de Bilhetagem Operacional

Despacho - METRO-DF/DOM/SOP/OGBOP

Brasília, 25 de maio de 2026.

À Assessoria de Gestão (OGE),
C/C À Superintendência de Operação (SOP)

Assunto: Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, na forma de serviços especializados de comercialização de créditos de viagem do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA, por meio de Terminais de Autoatendimento (ATMs). **Fase Externa. Pregão Eletrônico nº. 18/2025. Pedido de Esclarecimento**

1. Em resposta à Solicitação Esclarecimento PERTO (203951592), informamos que:

Questionamento 01 – **Conforme item 8.4.24 do Termo de Referência, o licitante deverá utilizar, para fins de cálculo de taxas da modalidade de pagamento em débito e PIX, a tabela de comercialização de créditos fornecida pelo Metrô-DF no Anexo III. No entanto, a tabela indicada no Anexo III não especifica os valores que deverão ser atribuídos a cada uma das modalidades de pagamento. Nesse sentido, questiona-se: como os quantitativos apresentados ("Transações e Vendas para Cálculos de Taxas do Serviço de Adquirente") devem se refletir na relação entre a utilização de cartão de débito, PIX e dinheiro em espécie que influenciam na precificação dos custos do item 5 "Serviço de Adquirente" do Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços?**

Resposta:

Atualmente, a comercialização de créditos nas bilheterias do METRÔ/DF é realizada exclusivamente por meio de pagamento em espécie. Com a implantação dos equipamentos ATM, passarão a ser disponibilizadas, adicionalmente, as modalidades de pagamento via cartão de débito e PIX.

Nesse contexto, a tabela constante do Anexo III representa apenas o histórico de arrecadação utilizado como referência para subsidiar a estimativa de demanda e a precificação dos serviços de adquirência pelas licitantes.

Considerando a inexistência de histórico operacional das modalidades débito e PIX no ambiente atual de comercialização, não é possível ao METRÔ/DF estabelecer percentuais, proporções ou relação estimada de utilização entre pagamentos em espécie, débito e PIX para fins de composição de custos do item 5 – "Serviço de Adquirente" do Anexo VI – Modelo de Proposta de Preços.

Assim, caberá às licitantes adotar as premissas e metodologias que entenderem adequadas para formação de suas propostas comerciais, observadas as informações disponibilizadas no edital e anexos.

Questionamento 02 – **Conforme item 8.4.24 do Termo de Referência, o licitante deverá utilizar, para fins de cálculo de taxas da modalidade de pagamento em débito e PIX, a tabela de comercialização de créditos fornecida pelo Metrô-DF no Anexo III. No entanto, a tabela indicada no Anexo III não especifica os valores que deverão ser atribuídos a cada uma das modalidades de pagamento. Nesse sentido, questiona-se: qual é a projeção estimada para os próximos 48 meses da relação entre a utilização de cartão de débito, PIX e dinheiro em espécie na compra e recarga de bilhetes dos serviços metroviários? O Metrô-DF realizou essa estimativa para fins desse certame?**

Resposta:

O METRÔ/DF não dispõe de histórico operacional referente à utilização das modalidades de pagamento via cartão de débito e PIX para comercialização e recarga de bilhetes, tendo em vista que, atualmente, as vendas nas bilheterias são realizadas exclusivamente em espécie.

Dessa forma, não foi elaborada projeção estimada da participação relativa entre pagamentos em espécie, débito e PIX para o período contratual de 48 meses, tampouco foram definidos percentuais de utilização dessas modalidades para fins do presente certame.

A tabela constante do Anexo III tem caráter meramente referencial, apresentando o histórico de arrecadação atualmente praticado pelo METRÔ/DF, com o objetivo de subsidiar as licitantes na elaboração de suas propostas comerciais e na definição das premissas de precificação aplicáveis aos serviços de adquirência.

Assim, caberá às licitantes adotar os critérios, premissas e estimativas que julgarem adequados para composição de seus custos e formulação de proposta, observadas as disposições do edital e seus anexos.

Questionamento 03 – Qual o histórico dos últimos 5 anos e a projeção para os próximos 48 meses em relação à média de movimentação de passageiros-usuários dos serviços metroviários que os licitantes devem utilizar para fins da precificação da sua proposta comercial, especificamente em relação à precificação dos "Serviços de Adquirente"? A variação da movimentação de passageiros é componente essencial para composição dos custos que serão precificados no item 5 "Serviço de Adquirente", conforme Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços.

Resposta:

O histórico de movimentação de passageiros do METRÔ/DF é o seguinte:

* 2022: 39.119.025;

* 2023: 42.881.310;

* 2024: 42.475.869;

* 2025: 41.551.476;

* 2026: (até 30/04): 13.128.678.

Os dados acima possuem caráter meramente informativo e visam subsidiar as licitantes na elaboração de suas propostas comerciais.

Quanto à projeção para os próximos 48 meses, o METRÔ/DF não elaborou estimativa oficial de demanda futura de passageiros vinculada à precificação dos “Serviços de Adquirente”, tampouco projeção da participação relativa entre pagamentos em espécie, débito e PIX no período contratual.

Assim, caberá às licitantes adotar as premissas, metodologias e estimativas que entenderem adequadas para composição de seus custos e formulação da proposta comercial, observadas as disposições do edital e respectivos anexos.

Questionamento 04 – Qual foi a variação do valor da tarifa dos serviços metroviários dos últimos 5 anos, para fins de projeção de potencial alteração dos custos que serão precificados no item 5 "Serviço de Adquirente", conforme Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços? Qual a fórmula de reajuste futuro em vigor para esses serviços, se existente?

Resposta:

Quanto à definição de eventual política de reajuste tarifário futuro, esclarece-se que a competência para fixação e revisão das tarifas do transporte metroviário do Distrito Federal é da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal – SEMOB/DF, não cabendo ao METRÔ/DF estabelecer índice, fórmula ou periodicidade de reajuste.

Dessa forma, não há, no âmbito deste certame, previsão específica de fórmula de reajuste tarifário a ser considerada para fins de composição dos custos relacionados ao item 5 – “Serviço de Adquirente” do Anexo VI – Modelo de Proposta de Preços.

<u>Questionamento 05</u> – Para a precificação do item 5 "Serviço de Adquirente", conforme Anexo VI – Modelo de Propostas, os licitantes devem considerar para o período de execução do contrato a aplicação da variação do valor dos serviços metroviários dos últimos 5 anos?

Resposta:

Não. Para fins de precificação do item 5 – "Serviço de Adquirente" do Anexo VI – Modelo de Proposta de Preços, não há exigência de consideração de variação tarifária dos serviços metroviários ocorrida nos últimos 5 (cinco) anos.

Conforme já esclarecido, a tarifa dos serviços metroviários do METRÔ/DF permaneceu inalterada nesse período, inexistindo, portanto, histórico recente de reajuste tarifário a ser adotado como parâmetro obrigatório para composição dos custos da proposta.

Dessa forma, caberá às licitantes definir, sob sua responsabilidade, as premissas econômicas, financeiras e operacionais que entenderem adequadas para elaboração de suas propostas comerciais, observadas as condições estabelecidas no edital e seus anexos.

<u>Questionamento 06</u> – Considerando que os custos precificados no item 5 "Serviços de Adquirente" do Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços são influenciados diretamente pelo perfil do modo de pagamento pelos serviços metroviários, a licitante questiona qual foi a evolução do percentual de passageiros nos últimos 5 anos que utilizaram cartão de crédito/débito com aproximação para pagamento direto na catraca. A licitante entende que o conhecimento sobre a evolução do referido percentual é imprescindível para composição dos valores da proposta comercial, uma vez que fornece informação sobre possível perda na arrecadação caso haja o aumento de passageiros que utilizam o pagamento direto por cartão de débito por aproximação nas catracas

Resposta:

A evolução da utilização de pagamento por tecnologia EMV (cartão com aproximação diretamente nas catracas) no METRÔ/DF foi a seguinte:

* 2022: 421.612;

* 2023: 2.618.135;

* 2024: 3.425.577 ;

* 2025: 4.178.341 ;

* 2026 (até 30/04): 1.502.976.

Os dados acima possuem caráter meramente informativo e destinam-se a subsidiar as licitantes na avaliação do comportamento de utilização das modalidades de pagamento atualmente disponíveis no sistema metroviário.

Ressalta-se, contudo, que o METRÔ/DF não realizou projeções acerca de eventual impacto futuro da utilização de pagamento por aproximação diretamente nas catracas sobre a arrecadação dos serviços objeto do presente certame, tampouco estimativas de migração de usuários entre os diferentes meios de pagamento.

Dessa forma, caberá às licitantes adotar as premissas, metodologias e estimativas que entenderem adequadas para composição dos custos e formulação de suas propostas comerciais, observadas as disposições do edital e respectivos anexos.

<u>Questionamento 07</u> – De igual forma, considerando os custos precificados no Item 5 "Serviços de Adquirente" do Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços são influenciados diretamente pelo perfil do modo de pagamento pelos serviços metroviários, a licitante questiona qual a evolução do percentual de passageiros nos últimos 5 (cinco) anos que deixaram de utilizar os serviços de bilhetagem para pagamento da tarifa, transferido seu modelo de pagamento para cartão de débito/PIX. O Metrô-DF realizou alguma análise estimativa sobre essa mudança de comportamento dos usuários nos próximos anos?

Resposta:

O METRÔ/DF não realizou levantamento ou estudo específico destinado a identificar o percentual de usuários que deixaram de utilizar os serviços de bilhetagem tradicional em razão da migração para pagamento por tecnologia EMV (cartão por aproximação), débito ou PIX.

Da mesma forma, não foram elaboradas análises prospectivas ou estimativas oficiais acerca de eventual alteração futura no comportamento dos usuários quanto à migração entre os diferentes meios de pagamento disponíveis no sistema metroviário.

Assim, caberá às licitantes adotar as premissas, metodologias e estimativas que entenderem adequadas para composição dos custos relacionados ao item 5 – "Serviços de Adquirente" do Anexo VI – Modelo de Proposta de Preços, observadas as disposições do edital e respectivos anexos.

<u>Questionamento 08</u> – Seguindo a garantia da manutenção das condições efetivas da proposta (art. 37, XXI, CRFB), as premissas apresentadas no Edital para a precificação pelos licitantes devem fundamentar as bases para a execução contratual, permitindo ao contratado a justa remuneração pelos serviços prestados. No caso dos "Serviços de Adquirente", parte relevante das premissas da precificação ocorre com base em quantitativos e estimativas que podem variar no tempo. Em especial, influenciam sobre essas variações eventual aumento ou diminuição do valor da tarifa, o volume de passageiros que utilizam o ATM, e o volume de compras/recargas na função débito e PIX frente outras modalidades de pagamento. Nesse sentido, a definição dessas premissas para fins de precificação depende da análise do comportamento dos usuários e das tarifas em determinado período de tempo. Caso o Metrô-DF não possua histórico detalhado, projeções oficiais ou estudos estimativos suficientes que permitam aos licitantes precificar adequadamente os custos variáveis vinculados aos "Serviços de Adquirente", sugerimos que seja prevista contratualmente uma sistemática objetiva de recomposição do preço. A sistemática busca garantir de maneira explícita as condições da proposta – tanto em proveito do Metrô-DF quanto da futura contratada – mediante definição prévia no Edital ou no Contrato de fórmula paramétrica e de gatilhos específicos para sua aplicação, tomando como referência indicadores apurados a partir do início da execução contratual.

Resposta:

O METRÔ/DF esclarece que as informações disponibilizadas no Edital e respectivos anexos são consideradas suficientes para subsidiar a elaboração das propostas comerciais pelas licitantes, observadas as características, natureza e matriz de riscos inerentes ao objeto da contratação.

Os dados históricos apresentados possuem caráter referencial e visam fornecer parâmetros mínimos para formação de preços, cabendo às licitantes realizar, sob sua exclusiva responsabilidade, suas análises técnicas, operacionais, econômicas e financeiras para composição da proposta comercial, incluindo a adoção das premissas e estimativas que entenderem adequadas quanto ao comportamento da demanda e à utilização dos diferentes meios de pagamento.

Dessa forma, não há previsão de alteração das condições atualmente estabelecidas no Edital, no Termo de Referência ou na minuta contratual para inclusão de fórmula paramétrica específica, gatilhos automáticos de recomposição de preços ou mecanismo adicional de reequilíbrio relacionado às variáveis mencionadas no questionamento.

Permanecem aplicáveis as disposições contratuais e legais pertinentes aos institutos de reajuste e de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos da legislação vigente e das cláusulas previstas no instrumento convocatório e seus anexos.

<u>Questionamento 09</u> – A modelagem adotada na licitação, na qual o "Serviço de Adquirente" é inteiramente assumido pelo contratado, é inédita em termos da experiência envolvendo ATMs para serviços metroviários. Comumente, as arrematações de semelhante objeto costumam não alocar integralmente ao contratado os custos das transações financeiras de recarga ou compra de bilhetes que utilizem os ATMs. Isso, porque a quantificação desses custos não pode ser previamente mensurada pelo particular, uma vez que são altamente variáveis, ao longo do contrato,

às mudanças no valor das tarifas, perfil da forma de pagamento dos usuários e o volume destes que utilizem tanto o metrô quanto os ATMs para compra das passagens.

Nesse sentido, sugerimos que a) o Metrô-DF assuma inteiramente as relações contratuais com as instituições bancárias e agentes/bandeiras de cartão/PIX, solucionando a assunção integral do risco sobre o custo do "Serviço de Adquirente" arcado pelo particular na modelagem atual do Edital. Ou b) como alternativa, sugere-se que a modelagem contratual incorpore mudança para que os custos assumidos pelo contratado relativos ao "Serviço de Adquirente" sejam repassados ao Metrô-DF (passthrough). Ou seja, ainda que contratado (terceirizado) pela contratada, esses custos sejam alocados ao Contratante. Nesta hipótese, com a previsão de cláusulas e condições que assegurem a devida transparência sobre os valores cobrados pelos agentes e bandeiras de cartão, tais como relatório mensal, bem como contrato com adquirência, com os custos que serão absorvidos pelo Metrô-DF.

Resposta:

O METRÔ/DF esclarece que a modelagem adotada no presente certame foi definida com base em critérios de conveniência, oportunidade e interesse público, observadas as necessidades operacionais da contratação, bem como as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do METRÔ/DF.

A alocação dos custos e responsabilidades relacionados aos “Serviços de Adquirente” integra a estrutura de composição do objeto licitado e encontra-se expressamente prevista no Edital, Termo de Referência e respectivos anexos, constituindo elemento considerado na definição da matriz de riscos da contratação e na formulação das propostas comerciais pelas licitantes.

Nesse contexto, os custos decorrentes da contratação e operação dos serviços de adquirência, incluindo taxas e encargos associados às transações eletrônicas realizadas nos equipamentos ATM, deverão ser considerados pelas licitantes na composição de seus preços, conforme as condições estabelecidas no instrumento convocatório.

Assim, não será acolhida a sugestão de alteração da modelagem contratual para transferência integral ao METRÔ/DF das relações com instituições financeiras e adquirentes, tampouco para adoção de mecanismo de repasse (“passthrough”) dos custos de adquirência ao Contratante.

Permanecem aplicáveis os mecanismos legais e contratuais de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro previstos na legislação vigente, especialmente nos termos art. 220 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC coadunado com o arts. 6º, XXVII, 92, inciso V, e 124 da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as hipóteses legalmente cabíveis

<u>Questionamento 10</u> – Sobre o item 5 "Serviços de Adquirente" do Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços, o Metrô-DF realizou algum estudo técnico prévio que indicasse o custo-benefício de se repassar tais custos da contratação com a instituição bancária/agentes das bandeiras para o fornecedor? Especialmente considerando que tal modelo não é observado nas aquisições desse tipo em outros estados. Caso positivo, essas análises poderiam ser disponibilizadas aos Licitantes?

Resposta:

Sim. No âmbito dos estudos técnicos preliminares e da análise de viabilidade da contratação, o METRÔ/DF realizou consultas ao mercado junto a empresas atuantes no segmento, incluindo fornecedores do setor, com o objetivo de avaliar a viabilidade técnica e econômica da modelagem adotada no presente certame, bem como subsidiar a estimativa de preços da contratação.

As informações obtidas no mercado, incluindo cotações e manifestações técnicas, contribuíram para a definição da estrutura contratual prevista no Edital e no Termo de Referência.

Adicionalmente, durante os estudos realizados, verificou-se que eventual segregação entre o fornecimento dos equipamentos ATM e a prestação dos serviços de adquirência poderia ocasionar riscos operacionais, administrativos e de execução contratual, inclusive com potencial impacto à continuidade dos serviços e à eficiência da operação, em prejuízo ao interesse público.

Dessa forma, o METRÔ/DF entendeu tecnicamente adequada a manutenção da modelagem atualmente prevista no certame.

Quanto à disponibilização dos estudos e documentos que compõem a fase preparatória da contratação, aplicam-se as disposições do Edital, da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do METRÔ/DF e da legislação pertinente ao acesso à informação.

<u>Questionamento 11</u> – Nas respostas anteriores, o Metrô-DF indicou que privilegiaria o julgamento objetivo sobre o Item 5 "Serviços de Adquirente" do Anexo VI - Modelo de Proposta de Preços, considerando que a precificação ocorrerá de forma fixa. No entanto, considerando que esse valor fixo deverá estar embasado em premissas variáveis – como, a quantidade de passageiros que utilizarão efetivamente os meios de pagamento de débito/PIX –, poderiam informar quais as balizas serão consideradas no julgamento para se verificar a exequibilidade das propostas? Em outras palavras, qual o parâmetro a ser utilizado pelo Metrô-DF para verificar que as propostas diferentes dos licitantes tenham sido baseadas nas mesmas premissas?

Resposta:

O METRÔ/DF esclarece que a elaboração das premissas econômicas, financeiras e operacionais utilizadas na composição dos custos do item 5 – "Serviço de Adquirente" do Anexo VI – Modelo de Proposta de Preços é de responsabilidade exclusiva das licitantes, observadas as informações disponibilizadas no Edital e respectivos anexos.

Não há exigência de adoção de premissas uniformes entre os licitantes quanto à estimativa de utilização das modalidades de pagamento, perfil de usuários ou volume de transações eletrônicas, competindo a cada proponente realizar suas próprias análises e avaliações de mercado para formação do preço ofertado.

O julgamento das propostas observará os critérios objetivos estabelecidos no instrumento convocatório, especialmente quanto ao menor preço e à análise de exequibilidade, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

A eventual verificação de exequibilidade será realizada com base nos documentos, justificativas e demonstrações apresentados pela licitante, sempre que necessário, considerando a compatibilidade da proposta com os custos inerentes à execução contratual e com as condições previstas no Edital, não estando condicionada à adoção de premissas idênticas entre os participantes.

Ressalta-se, ainda, que o modelo de proposta de preços constante do Anexo VI foi utilizado como parâmetro padronizado para consolidação e comparação objetiva das propostas comerciais no âmbito do certame.

<u>Questionamento 12</u> – Considerando:

> 8.4.4.3. o touch screen deverá utilizar a tecnologia PCAP (capacitiva projetada), tendo uma precisão de toque de no mínimo 0,7 mm, suportando múltiplos toques;

Sobre a precisão do toque o padrão de mercado para tela touch screen com tecnologia PCAP é que seja ≤ 2,0 mm (menor ou igual a 2 mm). Esta condição está especificada em praticamente todas as especificações de tela touch screen para terminais de autoatendimento bancário no Brasil e pode facilmente ser consultada nas especificações públicas de bancos como a Caixa e o Banco do Brasil, sendo, neste último, aplicado em milhares de terminais espalhados por todo o território nacional, com reconhecido sucesso. Pelo exposto, entendemos que se ofertarmos uma tela touch screen com tecnologia PCAP (capacitiva projetada), tendo uma precisão de toque ≤ 2,0 mm (menor ou igual a 2 mm), suportando múltiplos toques, atenderemos a especificação do Metrô-DF. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto e o Metrô-DF mantenha a exigência da precisão de toque de no mínimo 0,7 mm (que é uma precisão usada para equipamentos que precisam reconhecer traço de assinaturas), será preciso desenvolver um recurso de touch screen especialmente dedicado para as 53 (cinquenta e três) unidades alvo do objeto do Metrô-DF, tornando o componente um recurso raro em relação às outras aplicações, com prazos de entrega maiores, bem como com um valor financeiro elevado, pela maior precisão e pelo custo de

desenvolvimento, para uma especificação que considera uma diferença de precisão de, na pior das hipóteses, 1,3 mm, que pode ser irrelevante para o uso com a ponta dos dedos de um humano com o alvo de selecionar botões virtuais em uma tela.

Resposta:

Não está correto o entendimento.

O item 8.4.4.3 do Termo de Referência estabelece como requisito mínimo que o touch screen utilize tecnologia PCAP (capacitiva projetada), com precisão de toque de, no mínimo, 0,7 mm e suporte a múltiplos toques, devendo as licitantes observar integralmente as especificações técnicas previstas no instrumento convocatório.

A definição das especificações técnicas constantes do Termo de Referência foi realizada com base nas necessidades operacionais do METRÔ/DF, considerando critérios de desempenho, usabilidade, confiabilidade e padronização tecnológica dos equipamentos a serem empregados no ambiente de operação metroviária.

Quanto às alegações relacionadas a eventual necessidade de desenvolvimento específico, aumento de custo, ampliação de prazo de entrega ou restrição de mercado, esclarece-se que, durante a fase preparatória da contratação, o METRÔ/DF realizou pesquisas e consultas de mercado visando verificar a viabilidade técnica e a existência de fornecedores aptos ao atendimento das especificações estabelecidas, não tendo sido identificada inviabilidade competitiva que justificasse a alteração do requisito técnico previsto no edital.

Dessa forma, não será aceita, para fins de atendimento ao requisito especificado, solução com precisão de toque inferior ao parâmetro estabelecido no Termo de Referência, incluindo equipamentos com precisão de ≤ 2,0 mm

<u>Questionamento 13</u> – Considerando:

6.3. Requisitos de Manutenção

6.3.2. Os serviços de suporte técnico abrangem:

6.3.2.1. Todos os procedimentos técnicos destinados ao reparo de eventuais falhas apresentadas nos equipamentos ou na solução de software, de modo a restabelecer seu normal estado de uso, dentre os quais se incluem a substituição de peças, ajustes e reparos técnicos conforme manuais e normas técnicas especificadas pelo fabricante.

6.3.2.2. Qualquer substituição de componentes ou peças que seja necessária não gera nenhum ônus para o Contratante;

37.46. Substituir os ATMs que por deterioração, quebra, ato de vandalismo, ou destruição total ou parcial, não estejam em condições de permanecer nas dependências do METRÔ-DF no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado a partir da data de recebimento da comunicação, podendo ser prorrogado por igual período, desde que plenamente comprovada a necessidade e que não afete a segurança dos usuários ou o sistema metroviário;

37.50. Fica a CONTRATADA obrigada a comunicar formalmente ao METRÔ-DF todas as ocorrências nos equipamentos tais como violação, vandalismo, fraudes entre outros;

37.50.1. Entende-se por violação, qualquer ação ou dano provocado no ATM, tendo como consequência o impacto no serviço, na disponibilidade, na integridade do equipamento ou que permita ação fraudulenta;

38.21. Absorção dos custos relacionados à atos de vandalismo provocados por usuários.

A formação de custo da solução completa do objeto e escopo do referido edital também compreende a previsibilidade com maior grau possível de assertividade sobre os dispêndios das atividades de campo destinadas ao suporte da manutenção técnica, tanto corretiva quanto preventiva. Nesta premissa a CONTRATADA não possui informações e domínios das falhas ou

defeitos que não são decorrentes do uso e desgaste natural, ou seja, danos provenientes de intempéries, infraestrutura elétrica instável ou com curto circuitos, danos provocados por goteiras ou derramamento de líquidos sobre o Terminal de Autoatendimento, ou por agentes (água e produtos químicos) oriundos da limpeza efetuada no local ao redor de onde o equipamento está instalado, podendo danificá-lo, mau uso de terceiros que acessem o equipamento, ou outras situações de natureza Extra ATM. Nestas situações podemos considerar que absorção dos custos também é responsabilidade da CONTRATANTE, tal como os atos de vandalismos?

Resposta:

Conforme Termo de Referência, , fica claro e evidente que esse custo será absorvido pelo METRÔ-DF. Os demais itens não estão previstos.

Conforme previsto no item 38. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE, subitem 38.21** Absorção dos custos relacionados à atos de vandalismo provocados por usuários, esses custos são de responsabilidade da CONTRATANTE.

Quanto às demais hipóteses mencionadas no questionamento, tais como danos decorrentes de intempéries, oscilações ou falhas da infraestrutura elétrica, curto-circuito, goteiras, derramamento de líquidos, produtos utilizados em limpeza, mau uso por terceiros ou outras ocorrências de natureza externa ao funcionamento regular do equipamento, esclarece-se que tais situações não se enquadram automaticamente como atos de vandalismo.

Nesses casos, eventual responsabilização será apurada conforme a natureza da ocorrência, circunstâncias do fato e responsabilidades envolvidas, observadas as disposições do Edital, Termo de Referência, contrato e legislação aplicável.

Permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA os serviços de manutenção preventiva e corretiva, substituição de peças e garantia de operacionalidade dos equipamentos, nos termos previstos no instrumento convocatório.

<u>Questionamento 14</u> – Considerando:

> *6.3. Requisitos de Manutenção*
>
> *6.3.2. Os serviços de suporte técnico abrangem:*
>
> *6.3.2.1. Todos os procedimentos técnicos destinados ao reparo de eventuais falhas apresentadas nos equipamentos ou na solução de software, de modo a restabelecer seu normal estado de uso, dentre os quais se incluem a substituição de peças, ajustes e reparos técnicos conforme manuais e normas técnicas especificadas pelo fabricante.*
>
> *6.3.2.2. Qualquer substituição de componentes ou peças que seja necessária não gera nenhum ônus para o Contratante;*
>
> *37.46. Substituir os ATMs que por deterioração, quebra, ato de vandalismo, ou destruição total ou parcial, não estejam em condições de permanecer nas dependências do METRÔ-DF no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado a partir da data de recebimento da comunicação, podendo ser prorrogado por igual período, desde que plenamente comprovada a necessidade e que não afete a segurança dos usuários ou o sistema metroviário;*
>
> *37.50. Fica a CONTRATADA obrigada a comunicar formalmente ao METRÔ-DF todas as ocorrências nos equipamentos tais como violação, vandalismo, fraudes entre outros;*
>
> *37.50.1. Entende-se por violação, qualquer ação ou dano provocado no ATM, tendo como consequência o impacto no serviço, na disponibilidade, na integridade do equipamento ou que permita ação fraudulenta;*
>
> *38.21. Absorção dos custos relacionados à atos de vandalismo provocados por usuários.*

Solicitamos explicar como se dará a absorção dos custos pela CONTRATANTE, poderá ser considerado um orçamento emitido pela CONTRATADA contendo o preço do serviço e de cada peça afetada que deverá ser reparada ou substituída?

Resposta:

Nos casos enquadrados como atos de vandalismo provocados por usuários, conforme previsto no item 38.21 do Termo de Referência, a absorção dos custos pela CONTRATANTE estará condicionada à devida apuração da ocorrência e à comprovação dos danos efetivamente causados ao equipamento.

Para fins de análise, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a ocorrência ao METRÔ/DF, nos termos do item 37.50 do Termo de Referência, apresentando relatório técnico contendo, no mínimo, a descrição da ocorrência, identificação dos danos, registro fotográfico quando possível, indicação dos componentes afetados e estimativa detalhada dos custos de reparo ou substituição.

O orçamento apresentado pela CONTRATADA poderá ser utilizado como elemento de referência para análise técnica e administrativa do METRÔ/DF, não implicando, entretanto, reconhecimento automático do valor ou obrigação imediata de ressarcimento.

A eventual aprovação dos custos e a forma de ressarcimento observarão os procedimentos administrativos aplicáveis, a análise da fiscalização contratual e as disposições previstas no contrato e na legislação pertinente.

<u>Questionamento 15</u> – Considerando:

> *6.3. Requisitos de Manutenção*
>
> *6.3.2. Os serviços de suporte técnico abrangem:*
>
> *6.3.2.1. Todos os procedimentos técnicos destinados ao reparo de eventuais falhas apresentadas nos equipamentos ou na solução de software, de modo a restabelecer seu normal estado de uso, dentre os quais se incluem a substituição de peças, ajustes e reparos técnicos conforme manuais e normas técnicas especificadas pelo fabricante.*
>
> *6.3.2.2. Qualquer substituição de componentes ou peças que seja necessária não gera nenhum ônus para o Contratante;*
>
> *37.46. Substituir os ATMs que por deterioração, quebra, ato de vandalismo, ou destruição total ou parcial, não estejam em condições de permanecer nas dependências do METRÔ-DF no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado a partir da data de recebimento da comunicação, podendo ser prorrogado por igual período, desde que plenamente comprovada a necessidade e que não afete a segurança dos usuários ou o sistema metroviário;*
>
> *37.50. Fica a CONTRATADA obrigada a comunicar formalmente ao METRÔ-DF todas as ocorrências nos equipamentos tais como violação, vandalismo, fraudes entre outros;*
>
> *37.50.1. Entende-se por violação, qualquer ação ou dano provocado no ATM, tendo como consequência o impacto no serviço, na disponibilidade, na integridade do equipamento ou que permita ação fraudulenta;*
>
> *38.21. Absorção dos custos relacionados à atos de vandalismo provocados por usuários.*

Ainda, danos desta natureza possuem magnitudes complexas e diferentes entre si, portanto, as horas de indisponibilidade causadas pelos motivos elucidados acima, mas não restrito a eles, deverão ser subtraídas das horas de indisponibilidade. Podem nos explicar como o gestor do Metrô-DF fará este abono?

Resposta:

Não haverá exclusão, compensação ou abatimento das horas de indisponibilidade dos equipamentos em razão de ocorrências decorrentes de vandalismo, danos causados por terceiros ou demais eventos que impactem a operação dos ATMs.

A CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias para restabelecimento da plena operacionalidade dos equipamentos nos prazos estabelecidos no Termo de Referência, inclusive nas hipóteses previstas no item 37.46.

O prazo máximo de 05 (cinco) dias para substituição do equipamento foi definido com base em consultas e avaliações realizadas junto a empresas atuantes no segmento, sendo considerado tecnicamente suficiente para atendimento das ocorrências sem comprometimento relevante da prestação dos serviços aos usuários do sistema metroviário.

Dessa forma, não há previsão contratual de mecanismo de "abono" ou desconsideração de indisponibilidade para fins de apuração dos níveis de serviço e obrigações contratuais.

<u>Questionamento 16</u> – Considerando:

> *13.3. É responsabilidade da CONTRATADA o dimensionamento de todos os recursos necessários (como, por exemplo, linhas de comunicação e equipamentos) para atender ao serviço contratado nos níveis de qualidade definidos neste documento;*

Os links de comunicação, por conseguinte as linhas de comunicação são responsabilidades da CONTRATANTE, conforme item 38.18 do Termo de Referência, portanto, a responsabilidade acima pode ser desconsiderada, haverá uma errata para esta correção?

Resposta:

Em atenção ao questionamento apresentado, esclarece-se que os links de comunicação corporativos destinados à integração da solução ATM com os ambientes sistêmicos do METRÔ-DF serão disponibilizados pela CONTRATANTE, conforme previsto no item 38.18 do Termo de Referência.

O disposto no item 13.3 deve ser interpretado no contexto do dimensionamento técnico da solução ofertada pela CONTRATADA, incluindo os recursos necessários para adequado funcionamento, compatibilidade, configuração e utilização da infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE.

Dessa forma, não caberá à CONTRATADA o fornecimento dos links corporativos de comunicação do METRÔ-DF.

Por se tratar de interpretação sistemática e complementar das disposições já constantes do Termo de Referência, e não de alteração substancial do objeto ou das obrigações contratuais, não se vislumbra necessidade de errata do edital.

<u>Questionamento 17</u> – Considerando:

> *13.5.1. Quando a manutenção no ATM necessitar da presença da Transportadora de Valores, a CONTRATADA deverá realizar tratativas junto a Transportadora e comunicar à equipe gestora do METRÔ-DF*;

Todos os chamados que necessitarem do atendimento junto com a transportadora de valores, sabendo-se que elas possuem rotas pré-definidas de seus agentes, que eles não circulam em horários extremos, por exemplo antes das 7h00 ou após às 19h00, portanto, a disponibilidade do atendimento não será imediata, caberá à CONTRATADA o agendamento em dia e hora futura. Deste modo, todas as horas entre a abertura do chamado e a data e hora agendada com a transportadora de valores serão subtraídas do cálculo de disponibilidade? Senão, favor explicar como tais horas serão classificadas pelo gestor do Metrô-DF para não serem imputadas indevidamente na performance do atendimento e restabelecimento do Terminal de Autoatendimento pela CONTRATADA?

Resposta:

A CONTRATADA deverá planejar e executar suas atividades operacionais e de manutenção considerando as condições inerentes à execução contratual, inclusive a necessidade de atuação conjunta com empresa transportadora de valores, nos termos do item 13.5.1 do Termo de Referência.

Eventuais limitações operacionais, logísticas ou de disponibilidade da transportadora de valores integram a dinâmica ordinária da prestação dos serviços e deverão ser consideradas pela CONTRATADA na definição de seus procedimentos, fluxos operacionais e dimensionamento da solução ofertada.

Dessa forma, o período compreendido entre a abertura do chamado e o atendimento efetivo da ocorrência, inclusive nos casos em que houver necessidade de agendamento com a transportadora de valores, não será automaticamente desconsiderado do cálculo de disponibilidade ou dos indicadores de desempenho contratuais.

A classificação e avaliação das ocorrências serão realizadas pela fiscalização contratual com base nos registros operacionais, evidências apresentadas, histórico do atendimento e circunstâncias específicas de cada caso, observados os critérios previstos no Edital, Termo de Referência e contrato.

Eventuais justificativas técnicas apresentadas pela CONTRATADA serão analisadas administrativamente pelo gestor e pela fiscalização do contrato, à luz dos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da boa-fé objetiva, não havendo, contudo, previsão de exclusão automática das horas relacionadas à atuação da transportadora de valores para fins de apuração de desempenho contratual.

<u>Questionamento 18</u> – Considerando:

> *13.9. A CONTRATADA deverá efetuar o acompanhamento do desempenho dos dispositivos de segurança em Central de Monitoramento. Os serviços de monitoramento estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24x7), quando os eventos serão registrados, acompanhados e solucionados por equipe especializada nos serviços de segurança;*

O período de funcionamento no Termo de Referência, item 13.5, é de segunda à sábado compreendido nos horários entre 05h30 e 23h30, ou seja, 18x6. Podem explicar quais os tipos de monitoramento e acompanhamento deverão ser feitos aos domingos e nos demais dias nos horários compreendidos entre 23h31 e 05h29? Por qual razão a CONTRATADA deverá manter equipe de monitoramento nos períodos em que as linhas do Metrô-DF estarão fechadas?

Resposta:

O horário de funcionamento dos ATMs do METRÔ/DF para atendimento ao público será de segunda a sábado, das 5h30 às 23h30, conforme estabelecido no item 13.5 do Termo de Referência. Aos domingos, os terminais não serão utilizados para comercialização de créditos, em razão da gratuidade tarifária instituída pelo Programa Vai de Graça.

Todavia, a exigência de monitoramento dos dispositivos de segurança em regime 24x7, prevista no item 13.9, decorre da necessidade de supervisão contínua da infraestrutura tecnológica e dos equipamentos instalados, inclusive durante períodos em que não há operação comercial do sistema metroviário.

O monitoramento deverá contemplar, entre outras atividades:

* acompanhamento de alarmes e eventos de segurança;

* detecção de falhas, indisponibilidades ou tentativas de violação;

* registro e tratamento de ocorrências;

* supervisão da comunicação dos equipamentos e sistemas;

* acompanhamento da integridade dos dispositivos instalados;

* atuação preventiva e corretiva remota quando aplicável.

A manutenção da equipe de monitoramento nos períodos em que as linhas estiverem fechadas visa possibilitar a identificação e tratamento tempestivo de ocorrências como falhas sistêmicas, perda de comunicação, indisponibilidade de equipamentos, alarmes de segurança, tentativas de violação, fraudes, acessos indevidos e demais eventos que possam comprometer a integridade, disponibilidade e segurança da solução.

O monitoramento contínuo também tem por objetivo permitir atuação preventiva e corretiva antecipada, reduzindo riscos de indisponibilidade no início da operação comercial do METRÔ/DF.

Ressalta-se, ainda, que o funcionamento do ambiente FEP (Front End Processor) deverá observar os requisitos específicos previstos no Termo de Referência, incluindo os índices mínimos de disponibilidade estabelecidos para a solução.

<u>Questionamento 19</u> – Considerando:

> *13.11. De uma forma geral, cada enlace entre os sites da CONTRATADA e o site do METRÔ-DF ou outro definido por este é composto pelos elementos de conexão de rede: firewall, IDS, servidores, switchs, roteadores, modens e meio de transmissão. Em caso de problemas em algum destes elementos a CONTRATADA fará a recuperação de cada enlace;*

Caso o defeito ou erro esteja nos enlaces, sites ou infraestrutura de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme item 38.18 do Termo de Referência, as horas de indisponibilidade deverão ser desconsideradas. Sendo assim, como o gestor do Metrô-DF fará estes abonos?

Resposta:

Em atenção ao questionamento apresentado, esclarece-se que o item 13.11 deve ser interpretado em consonância com o item 38.18 do Termo de Referência.

Assim, a CONTRATADA será responsável pela recuperação e suporte dos componentes, enlaces e elementos de comunicação sob sua gestão, fornecimento ou administração operacional.

Eventuais indisponibilidades decorrentes exclusivamente:

- da infraestrutura corporativa do METRÔ-DF;
- dos enlaces disponibilizados pela CONTRATANTE;
- ou de componentes sob responsabilidade direta da CONTRATANTE,

não serão consideradas para fins de apuração dos indicadores de desempenho e níveis de serviço da CONTRATADA.

Os respectivos abatimentos (“abonos”) serão realizados pela fiscalização contratual do METRÔ-DF mediante análise dos registros de incidentes, logs operacionais e identificação da origem da indisponibilidade.

Por se tratar de interpretação sistemática das responsabilidades já previstas no Termo de Referência, não há necessidade de errata neste momento.

<u>Questionamento 20</u> – Considerando:

> *35.2.1. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:*
>
> *III. Os dados de Disponibilidade dos ATMs serão calculados com base no sistema de abertura e registro de ordem de serviço da CONTRATANTE ou por sistema que venha a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE para este fim;*
>
> *- A CONTRATADA deverá registrar o fechamento dos atendimentos no sistema de abertura e registro de ordem de serviço via telefone, com entrega do formulário de ordem de serviço assinado no METRÔ-DF;*

Os atendimentos serão efetuados por níveis de atuação, por exemplo N1 quando através do monitoramento pela CONTRATADA for identificado um defeito ou erro, que poderá ter sido registrado no sistema de atendimento, ou seja, aberto um chamado, sendo que atuação remota resolverá. Nesse caso, pela forma de atuação e resolução remota, o Metrô-DF concorda que não caberá no fechamento ter um formulário de ordem de serviço assinado no Metrô-DF? Se não, pode nos explicar como se dará a coleta da assinatura?

Resposta:

Não concordamos.

Atualmente, após a abertura das Ordens de Serviço pelo METRÔ/DF, a Contratada realizará a retirada física do documento emitido. Após a execução dos serviços, o documento deverá ser devidamente assinado pelo funcionário responsável da Contratada e posteriormente entregue ao

METRÔ/DF para fins de controle e registro.

<u>Questionamento 21</u> – Considerando:

> *35.2.1. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:*
>
> *III. Os dados de Disponibilidade dos ATMs serão calculados com base no sistema de abertura e registro de ordem de serviço da CONTRATANTE ou por sistema que venha a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE para este fim;*
>
> *- A CONTRATADA deverá registrar o fechamento dos atendimentos no sistema de abertura e registro de ordem de serviço via telefone, com entrega do formulário de ordem de serviço assinado no METRÔ-DF;*

Agora, no caso do atendimento "in loco" para um chamado preventivo ou corretivo registrado no sistema de atendimento, o qual será realizado por um técnico da CONTRATADA, que se deslocará até o local que o equipamento se encontra, sendo que após o término do seu serviço irá por todos os dados de seu atendimento, tais como local, dia e hora, defeito e solução no sistema APP de seu Smartphone, neste momento é possível coletar a assinatura de um funcionário do Metrô-DF, o qual obrigatoriamente deverá acompanhar o técnico.

O Metrô-DF garante que em 100% (cem por cento) destas ocorrências "in loco" designará um funcionário para acompanhar e assinar a ordem de serviço?

Não. Considerando a natureza dos serviços prestados, relacionados à manutenção dos equipamentos ATM, esta Companhia não entende que a atuação ocorra em área de risco à segurança que demande, obrigatoriamente, o acompanhamento de empregado do METRÔ/DF durante a execução das atividades.

Caso não tenha um funcionário, a CONTRATADA não poderá ficar esperando e como se dará o fechamento, poderá ser sem assinatura com a devida observação descrita no próprio fechamento?

Resposta:

Idem ao Questionamento 20.

<u>Questionamento 22</u> – Considerando:

> *37.46. Substituir os ATMs que por deterioração, quebra, ato de vandalismo, ou destruição total ou parcial, não estejam em condições de permanecer nas dependências do METRÔ-DF no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado a partir da data de recebimento da comunicação, podendo ser prorrogado por igual período, desde que plenamente comprovada a necessidade e que não afete a segurança dos usuários ou o sistema metroviário;*

Nestas situações a CONTRATANTE arcará com os custos conforme item 38.21 do Termo de Referência?

Resposta:

Conforme previsto no item 38.21 do Termo de Referência, a CONTRATANTE arcará exclusivamente com os custos relacionados a atos de vandalismo provocados por usuários, desde que devidamente caracterizados, comunicados e apurados na forma prevista contratualmente.

Dessa forma, nas hipóteses previstas no item 37.46, a absorção dos custos pela CONTRATANTE não ocorrerá automaticamente para toda e qualquer situação de deterioração, quebra ou destruição total ou parcial do equipamento.

A eventual responsabilização da CONTRATANTE estará restrita aos casos efetivamente enquadrados como atos de vandalismo praticados por usuários, mediante análise da ocorrência, apuração pela fiscalização contratual e comprovação dos danos correspondentes.

As demais hipóteses de manutenção, substituição de componentes, falhas operacionais,

desgaste natural, deterioração, quebras decorrentes da operação ou outros eventos não caracterizados como vandalismo permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA, nos termos do Edital, Termo de Referência e contrato.

<u>Questionamento 23</u> – Considerando itens 6.8.1, 8.4.11, 9.1:

SBA é requisito técnico central do projeto, e que o sucesso dessa integração depende diretamente do acesso antecipado à documentação técnica completa (protocolo, versão, endpoints, formato de dados e autenticação). Entendemos ainda que a disponibilização de um ambiente de homologação/sandbox é condição necessária para que possamos validar a integração sem impacto no ambiente produtivo do METRÔ-DF. Sendo assim, solicitamos confirmação de que essa documentação e esse ambiente serão disponibilizados antes da sessão ou imediatamente após a assinatura do contrato?

Resposta:

A interoperabilidade e integração da solução com o Sistema de Bilhetagem Automática – SBA constituem obrigações previstas no escopo contratual, conforme itens 6.8.1, 8.4.11 e 9.1 do Termo de Referência.

Após a assinatura do contrato administrativo, caberá à CONTRATADA realizar, junto à fornecedora do Sistema de Bilhetagem Automática do STPC/DF, as tratativas técnicas e operacionais necessárias à interoperabilidade, integração e customização da solução ofertada, incluindo eventual acesso à documentação técnica, especificações de integração, credenciais e ambientes necessários à implementação da solução.

O METRÔ/DF atuará na condição de interveniente institucional para viabilizar a execução contratual, observadas as competências de cada parte envolvida.

O projeto piloto será executado em ambiente de produção, em local a ser definido pelo METRÔ/DF, conforme item 9.2.2 do Termo de Referência. Não há previsão de disponibilização prévia de documentação técnica ou ambiente sandbox pelo METRÔ/DF antes da assinatura do contrato.

<u>Questionamento 24</u> – Considerando itens 38.13 e 44.4.4:

O item 38.13 atribui ao METRÔ-DF os direitos de propriedade intelectual, incluindo código-fonte. Já o item 44.4.4 prevê a retirada de 'software e hardware' ao término do contrato. Confirma-se que o software embarcado nos ATMs é de propriedade da CONTRATADA e será retirado com os equipamentos?

Resposta:

Os itens 38.13 e 44.4.4 do Termo de Referência devem ser interpretados de forma sistemática e complementar.

Nos termos do item 38.13, pertencem à Administração Pública os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais relacionados aos artefatos, customizações, integrações, documentações, códigos-fonte, modelos de dados, bases de dados e demais produtos desenvolvidos especificamente no âmbito da execução contratual para atendimento das necessidades do METRÔ/DF.

Por sua vez, o item 44.4.4 refere-se à retirada, ao término do contrato, dos equipamentos e componentes que integram a solução disponibilizada pela CONTRATADA, compreendendo hardware e softwares embarcados necessários ao funcionamento dos ATMs.

Dessa forma, os softwares proprietários de mercado, sistemas embarcados, firmwares, bibliotecas, plataformas e demais componentes pré-existentes de titularidade da CONTRATADA ou de terceiros licenciados, utilizados como parte da solução ofertada, permanecem sob titularidade de seus respectivos proprietários, não havendo transferência automática de propriedade intelectual ao METRÔ/DF.

Permanecem assegurados ao METRÔ/DF os direitos sobre os produtos, integrações, customizações e artefatos desenvolvidos especificamente para a execução contratual, nos termos previstos

no instrumento convocatório e na legislação aplicável.

<u>Questionamento 25</u> – Considerando item 14:

O sistema de gerenciamento on-line e o sistema WEB de relatórios serão hospedados na infraestrutura da CONTRATADA (cloud ou data center próprio) ou no ambiente do METRÔ-DF? Qual é o SLA de disponibilidade exigido para esses sistemas?

Resposta:

Em atenção ao questionamento apresentado, esclarece-se que o sistema de gerenciamento on-line e o sistema WEB de relatórios poderão ser hospedados em infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATADA, incluindo ambiente cloud ou data center próprio, desde que atendidos os requisitos de segurança, disponibilidade, desempenho e integração previstos no Termo de Referência.

Não há exigência de hospedagem obrigatória no ambiente computacional do METRÔ-DF, salvo integrações específicas necessárias à operação da solução.

Quanto à disponibilidade, os sistemas deverão observar os níveis de serviço e disponibilidade previstos para a solução como um todo no Termo de Referência, considerando períodos de manutenção programada e eventos não imputáveis à CONTRATADA. Assim, aplica-se o mesmo entendimento geral de disponibilidade operacional da solução contratada.

Por se tratar de esclarecimento interpretativo das disposições já constantes do Termo de Referência, não há necessidade de errata neste momento.

<u>Questionamento 26</u> – Considerando itens 13.3 e 20.1:

O item 20.1 exclui do escopo a 'infraestrutura de rede', mas o item 13.3 responsabiliza a CONTRATADA por 'linhas de comunicação'. A CONTRATADA deve provisionar seus próprios links de dados (ex.: 4G/5G) para cada ATM, ou utilizará a rede de dados existente do METRÔ-DF nas estações? Caso utilize a rede do METRÔ-DF, quais são as especificações (velocidade, protocolo, VLAN)?

Resposta:

Em atenção ao questionamento apresentado, esclarece-se que a infraestrutura corporativa de rede e comunicação disponibilizada nas estações do METRÔ-DF será fornecida pela CONTRATANTE, conforme previsto no item 38.18 do Termo de Referência.

Dessa forma, não caberá à CONTRATADA o fornecimento obrigatório de links próprios dedicados de dados (como 4G/5G) para operação regular dos ATMs, salvo eventual utilização por iniciativa própria como mecanismo adicional de contingência de sua solução.

Compete à CONTRATADA:

- garantir a compatibilidade técnica da solução ofertada;
- realizar o adequado dimensionamento dos recursos necessários ao funcionamento da solução;
- observar os requisitos técnicos de integração e comunicação disponibilizados pelo METRÔ-DF.

As especificações detalhadas de integração da rede corporativa, incluindo parâmetros de conectividade, segmentação lógica e requisitos técnicos necessários à implantação, serão disponibilizadas à CONTRATADA durante a fase de implantação do projeto.

O item 13.3 deve ser interpretado nesse contexto, não implicando obrigação de fornecimento da infraestrutura corporativa de rede do METRÔ-DF.

Considerando tratar-se de esclarecimento interpretativo das disposições já constantes do Termo de Referência, não há necessidade de errata neste momento.

<u>Questionamento 27</u> – Considerando item 12:

Como as pessoas que possuem deficiência visual possuem Passe Livre Especial, direito garantido pela Lei Distrital nº 566/1993, entendemos que não faz sentido o uso de funcionalidade TTS nas aplicações uma vez que ela não será usada. Estamos certos do nosso entendimento?

Resposta:

Não está correto o entendimento.

O item 12 do Termo de Referência estabelece como requisito obrigatório que o aplicativo e a solução ofertada observem critérios de acessibilidade para pessoas com deficiência visual e auditiva, incluindo funcionalidades de LIBRAS e TTS (Text to Speech).

Ressalta-se que as gratuidades tarifárias praticadas no âmbito do METRÔ/DF abrangem pessoas com deficiência de forma ampla, não se restringindo exclusivamente às pessoas com deficiência visual. A legislação do Passe Livre Especial no Distrito Federal é regulamentada, principalmente, pela Lei Distrital nº 566/1993, pelo Decreto Distrital nº 20.566/1999 e pelas diretrizes estabelecidas na Portaria Conjunta nº 4/2025, que disciplinam a concessão e renovação das gratuidades no transporte público para pessoas com deficiência e doenças crônicas.

Nos termos da regulamentação vigente, o benefício contempla moradores do Distrito Federal com renda familiar per capita de até 3 (três) salários mínimos, abrangendo pessoas com deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, de caráter irreversível ou tratável, bem como pessoas com doenças crônicas incapacitantes, tais como insuficiência renal, insuficiência cardíaca, câncer, HIV, anemias graves e hemofilia, entre outras condições previstas na regulamentação aplicável.

Ademais, a eventual existência de benefícios tarifários ou gratuidades concedidas a determinados grupos de usuários não afasta a obrigação de acessibilidade universal dos serviços públicos e das soluções tecnológicas disponibilizadas à população.

Dessa forma, as funcionalidades de acessibilidade previstas no Termo de Referência, incluindo recursos de TTS, deverão ser integralmente atendidas pelas licitantes.

<u>Questionamento 28</u> – Considerando itens 8.4.11 e 9:

A comunicação entre a aplicação do ATM e os cartões depende diretamente do acesso à API, a qual é de titularidade e responsabilidade do METRÔ-DF, uma vez que se trata de protocolo proprietário do sistema de bilhetagem já em operação. Sendo assim, solicitamos confirmação de que a API de comunicação com os cartões SBA — incluindo protocolo, comandos de leitura e regravação, estrutura de dados do cartão e mecanismos de autenticação/criptografia — será disponibilizada pela CONTRATANTE à CONTRATADA. Estamos certos do nosso entendimento?

Resposta:

Não está correto o entendimento de que a API de comunicação do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA será diretamente disponibilizada pelo METRÔ/DF à CONTRATADA.

Nos termos do Edital e do Termo de Referência, caberá à CONTRATADA promover, junto à fornecedora do Sistema de Bilhetagem Automática do STPC/DF, todas as tratativas técnicas, operacionais e comerciais necessárias à interoperabilidade, integração e customização da solução ofertada, incluindo eventual acesso a APIs, protocolos de comunicação, comandos, estruturas de dados, mecanismos de autenticação, criptografia e demais requisitos técnicos necessários à integração.

O METRÔ/DF não detém competência para interferir na política operacional, tecnológica ou comercial da fornecedora do Sistema de Bilhetagem Automática, tampouco atuará como intermediador técnico da integração entre sistemas de terceiros.

Os custos, riscos e providências relacionados à integração tecnológica deverão ser considerados pelas licitantes na composição de suas propostas e na estruturação de sua solução, observadas as disposições do Edital, Termo de Referência e legislação aplicável.

<u>Questionamento 29</u> – Considerando item 13.10:

O tempo de resposta de 2 segundos de processamento refere-se somente ao processamento do FEP sem considerar os tempos de processamento do autorizador e da aplicação do ATM. Estamos certos do nosso entendimento?

Resposta:

Não está correto o entendimento.

O requisito previsto no item 13.12 do Termo de Referência refere-se ao tempo máximo de trânsito e processamento das mensagens no fluxo de comunicação entre os terminais de autoatendimento e o autorizador do METRÔ/DF, ou outro por ele definido.

Assim, a CONTRATADA deverá garantir tempo de resposta de, no máximo, 2 (dois) segundos:

* entre o envio da mensagem pelo ATM e sua chegada ao autorizador; e

* entre o envio da resposta pelo autorizador e sua chegada ao terminal de autoatendimento.

O atendimento ao requisito de desempenho é de responsabilidade da CONTRATADA no âmbito da solução ofertada, incluindo infraestrutura, comunicação, integração, FEP e demais componentes necessários ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência.

Permanecem excluídos da responsabilidade da CONTRATADA apenas eventuais atrasos comprovadamente decorrentes de indisponibilidade ou falhas atribuíveis exclusivamente a sistemas externos sob responsabilidade direta de terceiros ou do próprio autorizador do METRÔ/DF.

<u>Questionamento 30</u> – Em consulta técnica e comercial preliminar, apuramos que o Sistema de Bilhetagem Automática (SBA) utilizado pelo Metrô-DF é operacionalizado por meio de solução tecnológica fornecida pela empresa TRANSDATA, em razão de contrato celebrado entre referida empresa e o BANCO DE BRASÍLIA S.A. (BRB), responsável pela gestão do sistema de bilhetagem do transporte coletivo do Distrito Federal.

Em decorrência dessa arquitetura, conforme informações obtidas diretamente junto à fornecedora do SBA, a integração da solução ofertada pela futura contratada com o referido Sistema de Bilhetagem Automática dependerá obrigatoriamente da contratação direta, pela CONTRATADA, dos seguintes serviços prestados pela empresa fornecedora do SBA:

(i) pagamento ÚNICO, a título de setup inicial, no valor aproximado de R$ 156.000,00 (cento e cinquenta e seis mil reais), correspondente à concessão de acesso às bibliotecas técnicas, APIs (Application Programming Interfaces), documentação técnica de integração e demais artefatos tecnológicos indispensáveis à interoperabilidade entre os Terminais de Autoatendimento (ATMs) ofertados e o SBA do Metrô-DF; e

(ii) pagamento MENSAL RECORRENTE, a título de suporte técnico continuado, no valor aproximado de R$ 9.850,00 (nove mil, oitocentos e cinquenta reais), pelo prazo mínimo contratual de 72 (setenta e dois) meses, conforme exigência da fornecedora do SBA — totalizando, em valores correntes, aproximadamente R$ 709.200,00 (setecentos e nove mil e duzentos reais) ao longo da vigência mínima imposta.

A apuração dos referidos custos, somada à exigência de prazo contratual mínimo de 72 meses junto à fornecedora do SBA — superior em 24 (vinte e quatro) meses ao prazo de vigência do contrato administrativo objeto deste certame (48 meses, prorrogáveis por até 60 meses, conforme art. 163 do RILC do Metrô-DF) —, revela CARGA FINANCEIRA RELEVANTE E NÃO PROVISIONADA no Edital, com impactos diretos sobre a precificação da proposta comercial e sobre a equação econômico-financeira do contrato.

Acresce-se a esta circunstância o fato de que o tempo técnico necessário à integração entre a solução da Contratada e o SBA do Metrô-DF — incluindo, sem limitação, homologação técnica junto à fornecedora do SBA, testes de interoperabilidade, validação de fluxos transacionais e certificação operacional — não está expressamente quantificado ou parametrizado no cronograma do Anexo IV do Termo de Referência, o qual prevê apenas o prazo total de 120 (cento e vinte) dias corridos para implantação do equipamento piloto (P1), sem distinção entre as etapas de fabricação,

instalação física e integração tecnológica.

Considerando que tais custos e prazos NÃO foram divulgados no Edital nem no Termo de Referência, e considerando o princípio constitucional da isonomia entre licitantes (art. 37, XXI, CRFB) e o princípio do julgamento objetivo (art. 31 da Lei nº 13.303/2016), o que pressupõe que todas as licitantes elaborem suas propostas a partir das MESMAS PREMISSAS e do mesmo conjunto de informações objetivas, solicita-se esclarecimento expresso sobre os seguintes pontos:

Confirma o Metrô-DF que a integração entre a solução ofertada pela futura contratada e o Sistema de Bilhetagem Automática (SBA) operado pela empresa Transdata Smart S.A., por intermédio do Banco de Brasília S.A. (BRB), é PRÉ-REQUISITO TÉCNICO INDISPENSÁVEL ao cumprimento do objeto licitado?

Resposta:

Sim. Nos termos do Edital e do Termo de Referência, a interoperabilidade e integração da solução ofertada com o Sistema de Bilhetagem Automática – SBA constituem requisito necessário à adequada execução do objeto contratado, especialmente para viabilizar as funcionalidades de comercialização, recarga, validação e processamento operacional relacionadas ao sistema de bilhetagem do transporte público do Distrito Federal.

Contudo, a integração tecnológica com o SBA configura obrigação acessória vinculada à execução da solução ofertada, permanecendo como objeto principal da contratação a disponibilização, implantação, operação e manutenção dos equipamentos ATM e dos serviços associados previstos no certame.

O METRÔ/DF esclarece, ainda, que desconhece os valores, prazos, condições comerciais ou exigências contratuais mencionadas pela licitante em relação à fornecedora do SBA, por se tratarem de relações privadas entre terceiros, das quais o METRÔ/DF não participa.

Nos termos do Edital e do Termo de Referência, caberá à futura CONTRATADA promover, sob sua responsabilidade, as tratativas técnicas, operacionais e comerciais necessárias à integração de sua solução com o SBA, incluindo custos, homologações, testes, validações, licenças, suporte técnico, cronogramas e demais providências necessárias à interoperabilidade da solução.

Tais custos, riscos e condições deverão ser considerados pelas licitantes na composição de suas propostas comerciais e em sua respectiva matriz de riscos, observadas as disposições da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do METRÔ/DF – RILC, do Edital e do Termo de Referência.

O cronograma previsto no Anexo IV contempla, de forma global, as atividades necessárias à implantação da solução, cabendo à CONTRATADA realizar o adequado planejamento executivo das etapas de integração tecnológica, homologação e operacionalização da solução ofertada.

<u>Questionamento 31</u> – Confirma o Metrô-DF que os custos de setup inicial (R$ 156.000,00) e suporte técnico mensal continuado (R$ 9.850,00) cobrados pela fornecedora do SBA — bem como o prazo contratual mínimo de 72 meses por ela exigido — DEVERÃO INTEGRAR a composição da proposta comercial das licitantes? Em caso positivo, por que tais informações não foram disponibilizadas no Edital, em prejuízo da paridade informacional entre os interessados?

Resposta:

O METRÔ/DF esclarece que desconhece os valores mencionados pela licitante relativos a custos de setup inicial, suporte técnico mensal continuado ou eventual prazo contratual mínimo praticados pela fornecedora do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, uma vez que tais condições decorrem de relações comerciais privadas entre terceiros, das quais o METRÔ/DF não participa.

Os custos relacionados à interoperabilidade, integração e comunicação com o Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, incluindo eventuais despesas de setup, suporte técnico, licenciamento, manutenção, integração tecnológica ou outras cobranças praticadas pela fornecedora do sistema, constituem ônus da CONTRATADA e deverão ser considerados na composição de sua proposta comercial, nos termos do Edital e Termo de Referência.

O METRÔ/DF não possui competência legal ou contratual para interferir na política comercial, condições de contratação, precificação, prazos ou modelo de negócios adotados por empresas privadas independentes responsáveis pelo fornecimento do Sistema de Bilhetagem Automática.

As condições comerciais eventualmente praticadas entre a fornecedora do SBA e terceiros interessados decorrem de relações privadas autônomas, não integrando o conteúdo obrigatório do instrumento convocatório.

Dessa forma, compete às licitantes realizar as diligências, consultas técnicas e avaliações de mercado que entendem necessárias para estruturação de suas soluções, formação de preços e análise dos riscos inerentes à execução contratual, conforme prática ordinária aplicável às contratações públicas regidas pela Lei nº 13.303/2016.

<u>Questionamento 32</u> – Considerando o descompasso de prazos entre a vigência contratual com o Metrô-DF (48 meses, prorrogáveis até 60) e a obrigação mínima imposta pela fornecedora do SBA (72 meses), confirma o Metrô-DF que a futura contratada arcará integralmente com os 12 a 24 meses adicionais de obrigação contratual junto à Transdata após o término do contrato administrativo, sem direito a indenização, reembolso ou recomposição? Caso negativo, qual mecanismo será previsto contratualmente para mitigar essa exposição?

Resposta:

O METRÔ/DF esclarece que desconhece eventual exigência de prazo contratual mínimo de 72 (setenta e dois) meses supostamente praticada pela fornecedora do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, uma vez que não participa das relações comerciais estabelecidas entre a futura CONTRATADA e terceiros fornecedores privados.

Nos termos do item 28.2 do Termo de Referência, a vigência inicial da contratação será de 48 (quarenta e oito) meses, podendo ser prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme conveniência administrativa, interesse público e observância das disposições do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do METRÔ/DF – RILC e da legislação aplicável, não havendo garantia prévia de prorrogação contratual.

Dessa forma, eventuais obrigações, custos, prazos mínimos, cláusulas comerciais ou compromissos assumidos pela CONTRATADA perante terceiros, inclusive relacionados à interoperabilidade e integração com o SBA, constituem risco empresarial inerente à estruturação da solução ofertada e deverão ser considerados pelas licitantes tanto na composição de suas propostas comerciais quanto em sua respectiva matriz de riscos.

Assim, não há previsão no Edital, Termo de Referência ou futura contratação de indenização, reembolso automático, compensação financeira ou mecanismo específico destinado à cobertura de obrigações assumidas pela CONTRATADA perante terceiros em prazo superior ao da contratação administrativa.

<u>Questionamento 33</u> – O cronograma do Anexo IV do Termo de Referência (prazo total de 120 dias corridos para P1) considerou tempo específico para a homologação técnica e integração da solução da Contratada junto à fornecedora do SBA? Em caso positivo, qual o prazo estimado e em qual etapa do cronograma essa atividade está contemplada? Em caso negativo, confirma o Metrô-DF que eventuais atrasos atribuíveis ao processo de homologação junto à fornecedora do SBA NÃO serão imputáveis à Contratada para fins de aplicação das penalidades contratuais previstas no Capítulo 43 do Termo de Referência?

Resposta:

O cronograma previsto no Anexo IV do Termo de Referência foi elaborado considerando as atividades necessárias à implantação da solução objeto da contratação, incluindo as etapas de integração e interoperabilidade com o Sistema de Bilhetagem Automática – SBA.

Contudo, o METRÔ/DF não estabeleceu prazo específico e individualizado para eventuais procedimentos de homologação, validação técnica ou tratativas operacionais a serem realizados entre a

futura CONTRATADA e a fornecedora do SBA, uma vez que tais atividades decorrem de relações técnicas e operacionais entre partes terceiras.

Caberá à CONTRATADA planejar adequadamente sua execução contratual, considerando os prazos necessários às integrações, homologações, testes, validações e demais atividades inerentes à solução ofertada, devendo tais riscos e custos serem considerados na composição de sua proposta comercial e em sua matriz de riscos.

Ressalta-se, ainda, que até o momento anterior à suspensão do certame pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF, o procedimento licitatório permanecia regularmente em curso, possibilitando às empresas interessadas do setor a apresentação de pedidos de esclarecimentos, impugnações e manifestações acerca das condições previstas no Edital e seus anexos, não tendo sido apresentada, pelas licitantes, manifestação específica quanto à alegada insuficiência do prazo previsto no cronograma constante do Anexo IV do Termo de Referência.

A eventual análise de atrasos e aplicação de penalidades contratuais observará as circunstâncias concretas de cada ocorrência, os registros da execução contratual, o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Edital, Termo de Referência, contrato e legislação aplicável, não havendo previsão de exclusão automática de responsabilidade da CONTRATADA em razão de tratativas com terceiros.

<u>Questionamento 34</u> – Como medida de transparência, isonomia e paridade informacional entre os licitantes, solicita-se que o Metrô-DF DIVULGUE, no âmbito deste certame, todas as informações relativas aos custos, prazos, condições técnicas e exigências contratuais aplicáveis à integração da solução ao SBA, conforme repassadas pela fornecedora Transdata Smart S.A. ao BRB, de modo a permitir que todas as licitantes formulem suas propostas a partir das mesmas premissas objetivas — sob pena de violação aos princípios da legalidade, isonomia, julgamento objetivo e eficiência (art. 37, caput e XXI, CRFB; art. 31 da Lei nº 13.303/2016).

Subsidiariamente, caso o Metrô-DF entenda não ser cabível a divulgação direta das condições contratuais entre a fornecedora do SBA e o BRB, sugere-se a inclusão, no instrumento convocatório republicado, de OBRIGAÇÃO EXPRESSA do Metrô-DF/BRB de intermediar e viabilizar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato administrativo, o acesso da Contratada à fornecedora do SBA em condições isonômicas, com fornecimento de carta de viabilidade técnica e proposta comercial padronizada — afastando-se, assim, o risco de imposição unilateral de condições mais gravosas à Contratada por parte de fornecedora sobre a qual o Metrô-DF e o BRB exercem influência contratual direta.

Resposta:

O METRÔ/DF esclarece que não possui competência legal ou contratual para divulgar, padronizar, intermediar ou impor condições comerciais, operacionais ou tecnológicas relacionadas a relações privadas mantidas entre terceiros, incluindo eventuais tratativas entre a fornecedora do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA e o BRB, e/ou integradores ou futuras licitantes.

As informações eventualmente relacionadas a custos, prazos, condições técnicas, propostas comerciais, modelos de contratação, políticas de integração ou exigências praticadas por empresas privadas independentes não integram o conteúdo obrigatório do instrumento convocatório, tampouco vinculam o METRÔ/DF, especialmente por se tratarem de relações jurídicas autônomas e de natureza privada.

Nos termos do Edital e do Termo de Referência, compete à futura CONTRATADA promover, sob sua responsabilidade, as tratativas necessárias à interoperabilidade e integração de sua solução com o SBA, incluindo negociações técnicas, operacionais e comerciais junto à fornecedora do sistema.

Os riscos, custos e condições decorrentes dessas relações deverão ser considerados pelas licitantes na formulação de suas propostas comerciais e em sua respectiva matriz de riscos, observadas as disposições do Edital, do Termo de Referência, da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do METRÔ/DF – RILC e da legislação aplicável.

O METRÔ/DF ressalta, ainda, que o instrumento convocatório foi elaborado observando os

princípios da legalidade, isonomia, julgamento objetivo, competitividade, eficiência e vinculação ao instrumento convocatório, previstos no art. 31 da Lei nº 13.303/2016 e no art. 37, caput e inciso XXI, da Constituição Federal.

Dessa forma, não há previsão de alteração do Edital, do Termo de Referência ou da futura minuta contratual para inclusão de obrigação de intermediação, garantia de condições comerciais padronizadas, emissão de carta de viabilidade técnica ou assunção de responsabilidades negociais entre particulares.

2. Sem mais, e entendendo que esclarecemos o pedido encaminhado pela empresa, devolvemos os autos para ações subsequentes.

Documento assinado eletronicamente por **RICARDO XAVIER DE ARAÚJO - Matr.0003216-6**, **Apoio Técnico**, em 27/05/2026, às 15:57, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JULIANA CARDOZO RIBEIRO QUEIROZ - Matr.0002596-8**, **Assistente Técnico(a)**, em 27/05/2026, às 16:05, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **WARLEI LOPES DA SILVA - Matr.0002679-4**, **Assistente Técnico(a)**, em 27/05/2026, às 16:19, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **203967797** código CRC= **F46767CC**.