RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO SEI - SAP.GAB/SAP.DCO/SAP.LCT

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 163/2025

EDITAL SEI Nº 0024705591/2025 - SAP.LCT

Objeto: Contratação de empresa especializada para o de fornecimento de solução de área de trabalho digital baseada na plataforma Google Workspace Enterprise

Pedido de Esclarecimento 05 - Recebido em 21 de março de 2025, às 18h08min.

Questionamento 1: *"QUESTIONAMENTO 01 Consta em Edital: 1.3.1.4 O serviço deve assegurar ao administrador a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data que o usuário removeu da própria lixeira; Conforme item apontado acima, do termo de referência, é importante esclarecer que o período que o administrador consegue realizar a recuperação de mensagens apagadas é de 25 dias, conforme link a seguir: #restore" href="https://support.google.com/a/answer/112445?hl=pt#restore" target="_blank">https://support.google.com/a/answer/112445?hl=pt#restore. Sendo assim, gostaríamos de saber se o período de recuperação de 25 dias atende à necessidade da prefeitura?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que caso a fabricante tiver uma regulamentação diferente da proposta, será sempre acatada a regulamentação vigente do fabricante, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Questionamento 2: *"QUESTIONAMENTO 02 Consta em Edital: 1.3.25 Deverá conter controles de segurança e administração avançado, retenção e auditoria, com recursos do Vault. Conforme item apontado acima, do termo de referência, gostaríamos de entender se o recurso do Vault deverá estar presente em todas as edições a serem contratadas. O Vault é um recurso disponível somente nas edições Enterprise Standard e Plus. Entretanto é possível adicioná-lo com um complemento para a Edição Enterprise Starter, contendo um custo adicional por licença do Vault. Portanto, caso seja necessário que todas as edições contemplem o Vault, podemos ofertar o complemento para o licenciamento Enterprise Starter?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que caso a fabricante tiver uma regulamentação diferente da proposta, será sempre acatada a regulamentação vigente do fabricante, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação. Esclarecemos ainda, que não está sendo solicitada a oferta de complemento para o licenciamento, ou seja, as licenças solicitadas devem ser entregues somente com as funcionalidades nativas da aplicação, considerando-se o tipo de licença a ser adquirida."***

Questionamento 3: *"QUESTIONAMENTO 03 Consta em Edital: 1.3.26 Deverá conter gerenciamento*

avançado de endpoints. Conforme item apontado acima, o recurso de gerenciamento avançado de endpoints está disponível nas edições Enterprise Standard e Plus. Sendo assim entendemos que o recurso estando presente nas edições citadas anteriormente atenderá à solicitação do órgão. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está correto, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Questionamento 4: *"QUESTIONAMENTO 04 Consta em Edital: 1.3.30.4 Deverá possuir recurso de Security Center; Conforme item apontado acima, o recurso de Security Center está disponível nas edições Enterprise Standard e Plus. Sendo assim entendemos que o recurso estando presente nas edições citadas anteriormente atenderá à solicitação do órgão. Nosso entendimento está correto?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está correto, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Questionamento 5: *"QUESTIONAMENTO 05 Consta em Edital: 1.3.30.6 A solução deverá possibilitar o arquivamento e definição de políticas de retenção para e-mails e bate-papos; 1.3.30.7 A solução deverá possibilitar recurso de e-discovery para e- mails, bate-papos e arquivos; Conforme itens apontados acima, do termo de referência, gostaríamos de entender se tais recursos deverão estar presente em todas as edições a serem contratadas. Caso positivo, o Vault é o recurso responsável para conseguir atender a solicitação. Este está disponível somente nas edições Enterprise Standard e Plus. Entretanto é possível adicioná-lo com um complemento para a Edição Enterprise Starter, contendo um custo adicional por licença do Vault. Portanto, caso seja necessário que todas as edições contemplem o Vault, podemos ofertar o complemento para o licenciamento Enterprise Starter?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que caso a fabricante tiver uma regulamentação diferente da proposta, será sempre acatada a regulamentação vigente do fabricante, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação. Esclarecemos ainda, que não está sendo solicitada a oferta de complemento para o licenciamento, ou seja, as licenças solicitadas devem ser entregues somente com as funcionalidades nativas da aplicação, considerando-se o tipo de licença a ser adquirida."***

Questionamento 6: *"QUESTIONAMENTO 06 Consta em Edital: 1.3.32.1 A CONTRATADA deverá migrar para a sua solução de e-mail corporativo toda a estrutura atual da CONTRATANTE (baseada na plataforma Google Workspace em uso). 1.3.32.2 Deverá ser realizada a migração das contas de e-mail existentes, bem como de toda a sua estrutura e pastas armazenadas no Drive. 1.3.32.3 Atualmente a Prefeitura de Joinville possui 4.506 contas do Google Workspace Business Starter, 70 contas Google Workspace Business Standard e 4 contas do Google Workspace Enterprise Standard, contendo cerca de 10 TB de informação. 1.3.32.4 O serviço de migração de dados, configuração do domínio e início de licenciamento deverá ocorrer **em até 10 (dez) dias úteis**, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. Entendemos que a CONTRATANTE já utiliza o serviço do Google Workspace, nas versões apontadas acima, e trata-se, puramente, de uma renovação do licenciamento, sem a necessidade de serviços como: migração de dados, configuração do console, migração de domínio entre consoles, tratativas relacionadas ao console legado do Gsuite. Nosso entendimento está correto? Além disso, a quantidade de 4506 contas do Google Workspace Business Starter, realmente a edição é a Business Starter?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que a CONTRATANTE realmente já faz uso do serviço do Google***

Workspace, contudo, além das licenças atualmente em uso, ocorrerá ainda um incremento de novas licenças. Desta forma, o previsto no termo de referência se aplica, tendo em vista ainda que o objeto da contratação é a contratação de empresa especializada para o de fornecimento de solução de área de trabalho digital baseada na plataforma Google Workspace Enterprise, independente dos procedimentos internos no âmbito da fabricante a serem adotados, para o fornecimento em questão conforme foi questionado. Esclarecemos ainda, que as 4506 licenças atualmente em uso são do tipo Business Starter."

Questionamento 7: *"QUESTIONAMENTO 07 Consta em Edital: 1.3.33.1.5 Após a emissão da Ordem de Serviço, os treinamentos serão solicitados pela CONTRATANTE via e-mail e deverão ser executados pela CONTRATADA em **até 10 (dez) dias úteis** após a solicitação. 1.3.33.2 Além do treinamento para a equipe técnica, deverão ser fornecidos documentos e tutoriais (em português) necessários à **capacitação dos usuários finais** da solução a respeito das funcionalidades das aplicações que compõem o pacote de serviços Google Workspace Enterprise e utilização de drives e drives compartilhados. Acerca dos itens acima, entendemos que a disponibilização do material poderá ser a documentação oficial do fabricante, disponibilizado em forma de link para acesso na web. Nosso entendimento está correto?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que conforme previsto nos itens 1.3.33.2.2, 1.3.33.2.1 e 1.3.33.2.2 (abaixo citados), o material poderá ser a documentação oficial do fabricante, disponibilizado em forma de link para acesso na web. 1.3.33.2 Além do treinamento para a equipe técnica, deverão ser fornecidos documentos e tutoriais (em português) necessários à capacitação dos usuários finais da solução a respeito das funcionalidades das aplicações que compõem o pacote de serviços Google Workspace Enterprise e utilização de drives e drives compartilhados. 1.3.33.2.1 O material previsto no item 1.3.33.2 deverá estar disponível para o acesso que qualquer usuário durante toda a vigência do contrato. 1.3.33.2.2 Poderão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual (em português), produzidos pelo fabricante da solução, para o treinamento dos usuários finais. Contudo, quanto ao item 1.3.33.1.5, esclarecemos que deverá ocorrer um treinamento para os administradores da solução, que poderá ocorrer de maneira presencial ou remota, conforme segue: 1.3.33.1 A CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional, treinamento para a equipe técnica da CONTRATANTE objetivando a transmissão dos conhecimentos necessários para o suporte e funcionamento da solução. 1.3.33.1.1 O treinamento para administrador poderá ser de forma presencial ou via web (não presencial), com a carga horária suficiente para demonstrar todas as funcionalidades da plataforma Google Workspace Enterprise relacionadas à administração de contas e serviços, podendo ser dividido em até dois módulos se necessário, para uma turma de até 10 (dez) pessoas a critério da CONTRATANTE."***

Questionamento 8: *"QUESTIONAMENTO 08 Em relação ao item 1.3.34, da plataforma de suporte, entendemos que o suporte para o contrato de 60 meses será o suporte padrão da fabricante para as plataformas SAAS, com direito a garantia de atualização de versão, atualização de patches e resolução contra bugs no software, a CONTRATADA poderá apoiar com o suporte sobre dúvidas do licenciamento e apoiar na abertura dos chamados com a fabricante, porém, qualquer incidente/problemas será tratado com o fabricante, respeitando todas as suas regras de atendimento (Remoto) e seus níveis de serviços (SLA), onde a fabricante, não possui um SLA de resolução de chamados definido, sendo assim, entendemos que não faz parte do escopo do edital a contratação de um suporte especializado da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está incorreto. Esclarecemos que na presente contratação está prevista a disponibilização de plataforma disponibilizada pela CONTRATADA, para registro de chamados, sendo que os chamados referentes à consulta técnica e/ou dúvidas em geral, deverão obedecer ao prazo informado no item 7.3.5.2 e 7.3.5.2.1, conforme abaixo***

transcrito: 7.3.5.2 Em relação aos chamados abertos na plataforma da CONTRATADA para a solicitação de consulta técnica e/ou dúvidas em geral, o prazo para retorno à CONTRATANTE é de até 02 dias (dois) úteis. 7.3.5.2.1 A contagem do tempo para o atendimento inicia-se a partir da hora de abertura do chamado na plataforma disponibilizada pela CONTRATADA. Demais chamados relativos à direito a garantia de atualização de versão, atualização de patches e resolução contra bugs no software, poderão ser registrados junto ao fabricante, e deverão seguir o previsto no Google Workspace Service Level Agreement ou àquele que o vier a substituir, conforme previsto no item 7.3.3, a saber: 7.3.3 O Nível Mínimo de Serviço (SLA) a ser observado na presente contratação é o Google Workspace Service Level Agreement ou àquele que o vier a substituir."

Pedido de Esclarecimento 06 - Recebido em 24 de março de 2025, às 08h52min.

Questionamento 1: *"QUESTIONAMENTO 01 1. Recuperação de Mensagens Apagadas (Item 3.1.4): Ponto de Objeção: O edital estabelece um período mínimo de 30 (trinta) dias corridos para a recuperação de mensagens apagadas pelo administrador. No entanto, informamos que o período máximo de recuperação administrativa para e-mails excluídos pelo usuário é de 25 (vinte e cinco) dias corridos. O prazo de 30 dias refere-se ao tempo em que o e-mail permanece na lixeira do usuário, recuperável pelo próprio usuário. Solicitação de Alteração: Solicitamos a alteração do texto "30 (trinta) dias corridos" para "25 (vinte e cinco) dias corridos", a fim de refletir a capacidade técnica real do serviço."*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que caso a fabricante tiver uma regulamentação diferente da proposta, será sempre acatada a regulamentação vigente do fabricante, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Questionamento 2: *"QUESTIONAMENTO 02 2. Requisitos de Segurança, Administração, Retenção e Auditoria (Itens 1.3.25, 1.3.30.6 e 1.3.30.7): Ponto de Atenção: O edital exige controles de segurança e administração avançados, retenção, auditoria e ediscovery, com recursos do Vault. Esclarecemos que a licença Enterprise Starter não inclui o Google Vault. Apenas as licenças Enterprise Standard e Plus atendem integralmente a esses requisitos. Sugestão: Que seja especificado no edital que as licenças Ent. Standard ou Plus são necessários para que se cumpra os itens solicitados."*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que caso a fabricante tiver uma regulamentação diferente da proposta, será sempre acatada a regulamentação vigente do fabricante, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Questionamento 3: *"QUESTIONAMENTO 03 Ponto de Atenção: O edital solicita gerenciamento avançado de endpoints como requisito geral. Informamos que a licença Enterprise Starter oferece apenas o nível fundamental de gerenciamento de endpoints. As licenças Enterprise Standard e Plus fornecem o gerenciamento avançado de endpoints completo. Sugestão: Que seja especificado no edital que as licenças Ent. Standard ou Plus são necessários para que se cumpra o item solicitado."*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024924420/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que caso a fabricante tiver uma regulamentação diferente da proposta, será sempre acatada a regulamentação vigente do fabricante, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Pedido de Esclarecimento 07 - Recebido em 25 de março de 2025, às 10h32min.

Questionamento 1: *"QUESTIONAMENTO 01 Item 5.2.2: O edital menciona que "o suporte técnico, realizado remotamente ou in loco, deverá estar disponível das 8:00h às 18:00h de segunda-feira à sexta-feira ou, em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos, desde que acordado entre as partes." O edital não esclarece se a escolha da modalidade de prestação dos serviços (presencial ou remota) é uma prerrogativa do fornecedor. Poderiam confirmar se essa escolha é flexível ou se há diretrizes específicas a serem seguidas?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024953787/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o edital traz a previsão de como o atendimento deve ocorrer, sendo que o mesmo traz a previsão de atendimento presencial especificamente caso o problema não possa ser resolvido por meio eletrônico, conforme item 5.2.6 abaixo transcrito: 5.2.6 Deverão ser informados os contatos do suporte técnico da solução, a ser prestado por meio dos canais: central de atendimento telefônico, plataforma de chamado, e-mail e presencial (caso o problema não possa ser resolvido por meio eletrônico), em dias úteis de segunda-feira à sexta-feira, observando, no mínimo, o horário de 8:00h às 18:00h. (grifo nosso) Esclarecemos ainda, que o item 1.3.34.1 do Termo de Referência - Serviço SAP.UNG (SEI nº 0024681980), existe ainda a previsão da disponibilização de plataforma de chamados online para as solicitações de suporte técnico, conforme segue: 1.3.34.1 A CONTRATADA deverá fornecer uma plataforma de chamados online para a solicitação de suporte técnico e consultoria."***

Questionamento 2: *"QUESTIONAMENTO 02 Item 8.3.2.1.1.1: O texto estabelece que "para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão ser de fornecimento de produto compatível com 50% do quantitativo máximo anual do(s) item(ns), emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado." Poderiam esclarecer se é necessário comprovar, de forma individualizada, o fornecimento de cada um dos tipos de licenciamento, ou se a comprovação pode ser feita pela somatória dos itens?"*

Resposta: Esclarecemos que, para fins de comprovação de fornecimento serão admitidos atestados de fornecimento de produtos compatíveis com o objeto desta licitação. Ainda, conforme disposto no subitem 9.6, alínea "l.1" do Edital consta que: "**l.1)** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o **somatório** de diferentes atestados."

Pércia Blasius Borges

Pregoeira

Portaria 058/2025

Documento assinado eletronicamente por **Percia Blasius Borges**, **Servidor(a) Público(a)**, em 26/03/2025, às 15:18, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://portalsei.joinville.sc.gov.br/ informando o código verificador **0024956683** e o código CRC **53F9DC62**.