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 04 - Recebido em 20 de março de 2025, às 09h16min.

Questionamento 1: *"1- Em relação ao item 5.2.6.1: O contato de suporte será feito diretamente pelos canais oficiais da fabricante, garantindo: • Atualizações de versão e patches • Resolução de problemas no software • Suporte sobre dúvidas de licenciamento A contratada é responsável por apoiar na abertura dos chamados no canal oficial da fabricante, respeitando todas as suas regras de atendimento (remoto) e seus níveis de serviço (SLA). Não é possível definir um SLA específico para a resolução de chamados com causas raízes complexas ou desconhecidas. Está correto o nosso entendimento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está incorreto. A plataforma de suporte deverá ser fornecida pela CONTRATADA. Esclarecemos ainda, que conforme 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. Existe ainda a previsão de excepcionalidade, conforme item 7.3.5.1, a saber: 7.3.5.1 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA."***

Questionamento 2: *"2- Recorrência de treinamentos - 1.3.33.1.4 A quantidade de treinamentos será limitada a 1(um) treinamento por ano, a ser realizado sob demanda da contratante, não sendo cumulativo. Está correto o nosso entendimento?".*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está incorreto. Não há previsão de treinamentos limitados a 1(um) treinamento por ano, a ser realizado sob demanda da contratante, não sendo cumulativo. O Termo de Referência prevê, que a critério da CONTRATANTE poderá ser solicitado treinamento de reciclagem e/ou apresentação de novas funcionalidades da solução, nos mesmos moldes apresentados no item 1.3.33.1.1."***

Questionamento 3: *"3 - Em relação ao item 1.3.1.4 do Termo de Referência, que rege: 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; Ocorre que o período de recuperação disponibilizado pela fabricante para essa função é de 25 dias pelo console de Administração e não 30. Dado esse fato, será considerado para esse item o período de recuperação disponibilizado pela fabricante Google. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - 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 4: *"4 - Em relação ao item 1.3.4 que rege: Deverá permitir o envio de mensagens para área de trabalho temporária (fila de mensagens – spooling) quando o servidor de destino da mensagem estiver indisponível, para processamento em tempo futuro. Ocorre que quem administra essa funcionalidade é o servidor de destino, o GWS da Google opera enviando a mensagem até ela ser rejeitada. Dado esse fato, será considerado o funcionamento padrão do envio de mensagens conforme disponibilizado pela fabricante Google. Está correto nosso entendimento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está correto, tendo em vista que essa é uma característica nativa da aplicação."***

Questionamento 5: *"5- Em relação ao item 1.3.13 que rege: Deverá permitir que a liberação de mensagens bloqueadas seja feita pelo próprio usuário, sem intervenção da área técnica. O bloqueio de mensagens usualmente é feito em duas instâncias, sendo a primeira por meio de block-list configurada pelo administrador ou até mesmo pela fabricante da solução e a segunda pelo usuário final que pode bloquear um determinado remetente. Considerando essas condições, é a que se espera irá satisfazer a exigência desse item. Está correto o nosso entendimento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está correto. Esclarecemos ainda, que a situação reportada pela licitante está devidamente prevista no Termo de Referência, a saber: 1.3.13 Deverá permitir que a liberação de mensagens bloqueadas seja feita pelo próprio usuário, sem intervenção da área técnica. 1.3.15 Deverá permitir que os Administradores cadastrem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio. 1.3.16 Deverá permitir aos usuários criar e importar listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal."***

Questionamento 6: *"6- Em relação ao item 1.3.21.3 que rege: Opção de publicar os documentos na internet, para leitura, com verificação de controle de acesso; Ocorre que documentos do Drive não podem mais ser publicados na web, não podendo esse item ser considerado como exigência no âmbito desse certame. Está correto o nosso entendimento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o entendimento está incorreto. Conforme documentação disponibilizado pela fabricante Google, é possível o compartilhamento, conforme informações a seguir: https://support.google.com/docs/answer/183965?sjid=9072505627942879894-SA&hl=pt-BR"***

Questionamento 7: *"7- Em relação ao item 1.3.26 que rege: Deverá conter gerenciamento avançado de endpoints. Essa funcionalidade não está presente na versão Google Workspace Starter Edition, porém ela está disponível nas versões Standard e Plus, não podendo ser exigido essa mesma função em uma versão que não a possui. Está correto o nosso entendimento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - 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 8: *"8- Em relação ao item 1.3.34.2 que rege: A CONTRATADA fornecerá em sua plataforma de chamados login de acesso individual para cada servidor da CONTRATANTE. A abertura de chamados relacionados ao suporte técnico, que será prestado pela Contratada, deverá ser feita por profissionais previamente autorizados pela Contratante. A abertura de chamados estará restrita a pessoas autorizadas e não ao acesso de todos os usuários finais, evitando a caracterização de chamados de microinformática no modelo de Helpdesk, como, por exemplo, chamados técnicos de desktops ou dispositivos móveis de usuários finais, que não fazem parte deste objeto. Está correto o nosso entendimento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão, da Secretaria de Administração e Planejamento, unidade requisitante do processo licitatório, através do Memorando SEI nº 0024893833/2025 - SAP.UNG: ***"Esclarecemos que o Termo de Referência estabelece o regramento a ser seguido na utilização da ferramenta de suporte. Esclarecemos ainda, que o item citado no presente questionamento, possui subitem com a complementação da regra a ser adotada, a saber: 1.3.34.2 A CONTRATADA fornecerá em sua plataforma de chamados login de acesso individual para cada servidor da CONTRATANTE. 1.3.34.2.1 A CONTRATANTE encaminhará a lista de servidores que poderão acessar e requisitar suporte e consultoria na plataforma de chamados."***

Pércia Blasius Borges

Pregoeira

Portaria 058/2025

Documento assinado eletronicamente por **Percia Blasius Borges**, **Servidor(a) Público(a)**, em 24/03/2025, às 09:01, 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 **0024924074** e o código CRC **631982FC**.