



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL
Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 04

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2024

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - Coren-RS, por meio da Pregoeira, nomeada pela Portaria nº 414/2024, conforme suas atribuições dispostas no artigo 14 do Decreto nº 11.246/2022 e, em consulta à área técnica, vem esclarecer os questionamentos abaixo:

Questionamento 1: *No item 4.2, SUPORTE TÉCNICO REMOTO - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO, descrevem diversas atividades que são responsabilidade da contratada. Inclusive multas em relação ao não cumprimento da mesma. Acontece que algumas das responsabilidades imputadas a contratada é o prazo de solução de um chamado ou problema na plataforma online da Google. Nos itens 4.2.9, 4.2.10 e 4.2.11 é imputado à Contratada a solução definitiva de um problema numa plataforma SaaS que é hospedada e mantida pelo fabricante Google. É importante informar que os parceiros/revendedores Google não tem qualquer responsabilidade de operação nas Data Centers da Google onde rodam os serviços Workspace. O que o contratado pode fazer é abrir o chamado junto ao fabricante indicando o problema apresentado e acompanhar/cobrar o SLA que está previsto na própria plataforma de soluções Google Workspace. Diante disso não seria possível exigir da Contratada a solução definitiva conforme exigido no item 4.2.9. Outro ponto de atenção é que a disponibilidade de operação da solução é das mais altas e poderá ser conferida pelo COREN no site: <https://workspace.google.com/terms/sla/>*

Além disso o COREN poderá acompanhar o Status de disponibilidade e problemas que estão sendo tratados pelo Google no momento no site: <https://www.google.com/appsstatus/dashboard/summary>.

Diante das informações apresentadas entendemos que os tempos de SLA indicados no edital são apenas para abertura dos chamados entre Contratada e Google, e serão contabilizados a partir da comunicação expressa do COREN a Contratada relatando o problema ou abertura de chamado via sistema. Está correto nosso entendimento?



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL
Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

Resposta 1: Conforme o Edital, as responsabilidades ali descritas para o suporte técnico remoto são da contratada, incluindo os prazos de solução dos chamados.

O Edital não diferencia a responsabilidade da contratada entre ações que dependem diretamente de sua atuação e aquelas que envolvem o provedor da solução.

Portanto, o entendimento é de que os prazos de SLA se referem às atribuições e responsabilidades designadas como fornecedor/revendedor da solução e não apenas para a gestão de chamados sobre dúvidas e auxílio na resolução de problemas entre a contratada e o provedor da solução.

Porto Alegre, 02 de maio de 2025.

Caroline Bordignon Peccin
Pregoeira do Coren-RS
Portaria Coren-RS nº 414/2024