



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

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 02
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90001/2024

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - Coren-RS, por meio da Pregoeira, nomeada pela Portaria nº 150/2024, 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 01: *Em relação ao item 1. Definição do objeto e seu subitem, entendemos que a Contratante já faz uso da plataforma do Google, não sendo de responsabilidade da Contratada os serviços de implantação, configuração, instalação, migração, treinamento para usuários finais e administradores. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 01: Sim, conforme depreende-se do Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência, por se tratar de continuidade da mesma versão da ferramenta, a saber, Google Workspace Business Plus, não será necessária a utilização destes serviços.

Questionamento 02: *Em relação ao item 4.2. SUPORTE TÉCNICO REMOTO - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e seus subitem 4.2.1, entendemos que o suporte será o padrão da fabricante para as licenças objeto desse edital em relação a plataforma SAAS, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento dos chamados, onde a Contratada poderá apoiar na abertura dos chamados com a fabricante. Nosso entendimento está correto? Caso não esteja correto, favor nos detalhar qual o escopo a ser entregue pela Contratada.*

Resposta 02: Não. O suporte deve ser prioritariamente fornecido pela contratada com pessoal qualificado pelo fabricante.

Questionamento 03: *Em relação ao item 4.2. SUPORTE TÉCNICO REMOTO - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e seu subitem, entendemos que por se tratar de uma solução em nuvem (SAAS) os serviços de suporte padrão prestado pela fabricante é prestado de forma 100% remota, sendo assim, entendemos que a Contratante irá acatar as regras do fabricante em relação a essa exigência. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 03: Não. O suporte deve ser prioritariamente fornecido pela contratada com pessoal qualificado pelo fabricante.



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

Questionamento 04: *Em relação ao item 4.2. SUPORTE TÉCNICO REMOTO - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e seu subitem, entendemos que por se tratar de um suporte com a fabricante os relatórios poderão ser extraídos diretamente no portal da fabricante, onde são aberto os chamados. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 04: Não. O suporte deve ser prioritariamente fornecido pela contratada com pessoal qualificado pelo fabricante.

Questionamento 05: *Em relação ao item 4.2. SUPORTE TÉCNICO REMOTO - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e seu subitem 4.2.9, esclarecemos que por regra a fabricante não possui um SLA de resolução de chamados definido, portanto, entendemos que a Contratante irá aceitar que o SLA será de primeiro atendimento e em caso de problemas de causa raiz o SLA passa a ser do fabricante na atuação do chamado. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 05: Não. O contrato é de responsabilidade do parceiro, devendo a contratada atender todos os requisitos solicitados no edital.

Questionamento 06: *Em relação ao item 6. Modelo de gestão do contrato e seu subitem 6.12, entendemos que as métricas estão relacionadas a ativação das licenças no portal administrador do Google com a solicitada no objeto do edital. Nosso entendimento está correto? Caso não esteja, esclarecemos mais detalhes em relação a esse item.*

Resposta: Sim, por conta ativa total no ciclo.

Questionamento 07: *Em relação ao item 6. Modelo de gestão do contrato e seu subitem, 6.26.7, entendemos que por se tratar de uma plataforma SAAS a fabricante é responsável por manter o ambiente disponível e sem falhas dentro dos níveis de serviços regrado pela fabricante e qualquer ação que venham causar falhas será de responsabilidade da fabricante a pronta resolução dos serviços. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 07: Não. O contrato é de responsabilidade do parceiro, devendo a contratada atender todos os requisitos solicitados no edital.

Questionamento 08: *Em relação ao item 5. Necessidades Tecnológicas e seu subitem, esclarecemos que as responsabilidades na plataforma SAAS são compartilhadas entre a fabricante (Google) e a Contratante, onde a fabricante é responsável por manter o ambiente disponível e integro através de suas infraestruturas (servidores físicos, datacenters...) e em*



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

relação a segurança do ambiente a Contratante é responsável pelo os dados imputados na nuvem, através de configurações de segurança dos dados e acessos existentes na licença adquirida. Nosso entendimento está correto?

Resposta 08: Sim.

Questionamento 09: *Em relação ao item 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC e seus subitens, entendemos que o link abaixo com as descrições dos serviços atenderá os recursos exigidos na licença objeto desse edital. Nosso entendimento está correto?*

<https://support.google.com/a/answer/6043385?sjid=13583315348952207352->

SA (Comparando com as versões STARTER E STANDARD).

Resposta 09: Os requisitos são os constantes na licença Google Workspace Business Plus.

Questionamento 10: *Em relação ao item DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO, entendemos que por regra do fabricante a Contratante deverá exigir os créditos por indisponibilidade através de chamados diretamente com a fabricante seguindo assim as suas regras, visto que, a Contratada somente intermedia os serviços contratados, não sendo a Contratada gerenciadora da plataforma SAAS e sim a fabricante que controla as suas regras de níveis de serviços, portanto, entendemos que não está dentro da regra do fabricante a Contratada ser responsável pela as GLOSA e MULTA nos pagamentos em casos de indisponibilidades, o fluxo a seguir é a Contratante exigir a devolução dos créditos por indisponibilidade diretamente com a fabricante da solução em caso de incidente que envolvam indisponibilidade de qualquer serviço e comprovado com a fabricante. Os relatórios podem ser emitidos pela Contratada para análise dos incidentes. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 10: Não. O contrato é de responsabilidade do parceiro, devendo a contratada atender todos os requisitos solicitados no edital. O relacionamento entre o parceiro e a fabricante é de responsabilidade do parceiro.

Questionamento 11: *Em relação ao item DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO, entendemos que as informações que aparecem no portal de integridade são informações da rede global do GOOGLE extraídos nos relatórios para análises, ou seja, as indisponibilidades que são alertadas no portal afetam todos os clientes e não apenas 1 organização. Sendo assim, solicitamos esclarecimentos de qual será a métrica usada pela Contratante para comprovar*



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

que houve algum incidente e quais serviços foram afetados? O percentual será único mesmo afetando vários serviços? Ex: O serviço Gmail e o Meet foi afetado, causando assim, a devolução de créditos comprovado com a Google, a métrica dos percentuais de GLOSAS será por cada serviços afetado ou será num todo?

Resposta 11: A métrica será em relação ao serviço Google Workspace como um todo, conforme item 6.62, “A disponibilidade mínima mensal da solução integrada de colaboração e comunicação corporativa, calculada com base na média de disponibilidade de todos os serviços que compõe a solução, deverá ser de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) do tempo contratado. Esta disponibilidade indicará o percentual de tempo em que os serviços permaneceram em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação”.

Questionamento 12: *Em relação ao item DA MIGRAÇÃO DOS DADOS, entendemos que a fabricante é responsável por manter todos os dados em sua plataforma para uma futura migração para um provedor terceiro, sendo assim, entendemos que a Contratante irá atender as regras da fabricante com relação ao tempo que a solução fica disponível após encerramento de contrato, ficando a cargo da Contratante planejar uma migração 60 dias antes de término do contrato, onde os custos de migração serão 100% da Contratante. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 12: Não. A responsabilidade pela execução do contrato é da contratada e não do fabricante. Portanto, a responsabilidade pela boa execução dos termos, incluindo o apoio em caso de encerramento de contrato, é da revenda.

Questionamento 13: *Em relação ao item CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO, entendemos que em caso de prorrogação do contrato será em comum acordo entre as partes prevendo os reajustes previsto. Nosso entendimento está correto?*

Resposta 13: Sim, conforme estabelecido na minuta de contrato.

Porto Alegre, 16 de abril de 2024.

Caroline Bordignon Peccin
Pregoeira do Coren-RS
Portaria Coren-RS nº 150/2024