



## Esclarecimento PREGÃO ELETRÔNICO Nº 010/2021/CPCL/DPE/RO

**João Paulo Silva Santos** <joaopaulo@ipnet.cloud>  
Para: licitacao@defensoria.ro.def.br  
Cc: Gustavo de Paula <gustavo.paula@ipnet.cloud>

21 de junho de 2021 19:11

Sr. Luan Hortiz Campos, boa noite.

Gostaríamos do esclarecimento de uma dúvida relacionado ao lote único que é referente ao licenciamento do Google Workspace, porém ao analisar os Anexos do TR há itens referente a sustentação do ambiente, treinamento e migração que no nosso entendimento deveria ser considerado em um lote de serviço.

No anexo A nos itens 18, 19 e 20 tanto no item 1 quanto no item 2, segue abaixo o texto o qual estou me referindo:

### 18. Suporte Técnico

18.1. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.

18.2. Manutenção e atualização de software e hardware que compõem a solução ofertada.

18.3. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da DPE-RO mediante abertura de chamado junto à Contratada, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).

18.4. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail).

18.5. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

18.6. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridade:

18.6.1. Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços;

18.6.2. Normal: ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los;

18.6.3. Alta: qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.

18.7. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

18.8. Os prazos para atendimento dos chamados serão definidos de acordo com a prioridade:

18.8.1. Baixa: 1 dia útil.

18.8.2. Normal: 4 horas corridas.

18.8.3. Alta: 2 horas corridas.

18.9. A Contratada deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

18.10. Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

18.11. Serão aplicadas, em caso de não cumprimento dos prazos estabelecidos, as seguintes multas:

a) 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor mensal do Contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade ALTA;

b) 0,2% (dois décimos por cento), sobre o valor mensal do Contrato, por hora extrapolada na entrega da solução do chamado de prioridade MÉDIA;

c) 0,2% (dois décimos por cento), sobre o valor mensal do Contrato, por dia extrapolado na entrega da solução do chamado de prioridade BAIXA.

### 19. Serviço de Migração de Dados

19.1. O serviço de migração de dados deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados armazenados na atual plataforma de colaboração e comunicação integrada da DPE-RO.

19.2. Fazem parte da plataforma de colaboração e comunicação integrada as mensagens armazenadas, contatos, agendas, calendários, documentos, pastas particulares e sites, desde que gerenciadas de modo centralizado pela equipe técnica da DPE-RO.

19.3. Visando minimizar a indisponibilidade dos dados para o usuário, a DPE-RO poderá exigir a execução da migração fora do horário de expediente, inclusive à noite e/ou aos finais de semana.

### 20. Repasse de conhecimento

20.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da DPE-RO suporte o funcionamento da solução.

20.2. Deverá ser realizado treinamento para a equipe técnica por meio de workshop presencial nas dependências da DPE-RO, com carga horária mínima de 20 horas e deverá abordar as informações

necessárias à gerência, administração, auditoria e suporte interno da solução.

20.3. Além do treinamento para as equipes técnicas, deverão ser fornecidos documentos e tutoriais (em português) necessários à capacitação dos usuários finais da solução a respeito das funcionalidades da ferramenta.

19.4. Ao término do treinamento deverão ser fornecidos atestados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático, para até 10 participantes.

--

Atenciosamente,



**João Paulo**  
Customer Onboarding



21 3553-2717  
(62) 99914-1304

