

Diretoria de Compras e Licitação

## **Pregão Eletrônico nº 035/2022/CMG**

### **Esclarecimento nº 07/2023 - CEL/CMG-GO**

---

Prezadas Senhoras e Prezados Senhores,

Em referência ao processo supracitado, comunicamos que empresas interessadas em participar do presente certame fizeram os seguintes questionamentos:

**Pergunta 1:** A dúvida contida neste edital é, o Suporte será responsabilidade do fabricante ou da Contratada conforme itens abaixo?

- 6.5.3. Caso o data center do licitante não atenda todas especificações do item anterior, a licitante pode firmar contratos com outros provedores de cloud que atendam as especificações. Neste caso a licitante deve comprovar o contrato com esses provedores;
- 6.5. O serviço de suporte técnico para clientes deve estar disponível e responder em tempo adequado a quaisquer problemas ou questões relacionadas ao fornecimento do serviço, atendendo 24 horas por dia durante os 7 dias da semana(24x7).
- 6.6. Em caso de cancelamento do serviço e/ou remoção da conta, os dados deverão ser removidos imediatamente, tornando-se permanentemente inacessíveis a partir de então.
- 6.7. O serviço fornecido deverá contar com SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço) com, no mínimo, 99,98% de disponibilidade;

**Resposta 1:** O referido suporte técnico(24x7) deve ser disponibilizado

pela contratada.

Obs: Resposta elaborada pelo setor técnico.

Atenciosamente,

COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIÂNIA,  
em 19 de janeiro de 2023.

Antônio Henrique Guimarães Isecke

Pregoeiro

Documento assinado eletronicamente por:

■ **ANTONIO HENRIQUE GUIMARAES ISECKE, SV - DRLIC**, em 19/01/2023 11:39:13.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 19/01/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.camaragyn.go.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 39830

**Código de Autenticação:** f4d96c9332

