GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG

GERÊNCIA DE COMPRAS

RESPOSTA A ESCLARECIMENTO

Pregão Eletrônico - n° 16/2026

Número do Processo - SEI
202600005008667

Trata-se de contratação que tramita por meio do processo n° 202600005008667, cujo objeto consiste em Aquisição de licenças Google Workspace Education Plus e serviços de integração de dados, capacitação e suporte técnico especializado, visando atender às necessidades da UEG - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG, por um período de 36 meses.

Tendo em vista o pedido de esclarecimento apresentado pela empresa TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A., em 30/10/2026, referente ao modelo de prestação de suporte técnico e à utilização dos canais oficiais do fabricante Google, especialmente quanto às disposições dos itens 18.3, 18.5, 18.12 e 18.18 da Minuta Contratual, apresentamos os seguintes esclarecimentos.

Inicialmente, registra-se que, nos termos do item 13.2 do Edital, a resposta aos pedidos de esclarecimento deverá ser divulgada no sistema eletrônico no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à abertura do certame. Considerando que o pedido foi protocolado em 30/10/2026 e que houve o feriado nacional de Finados em 02/11/2026, observa-se, para fins de contagem do prazo, o disposto no item 14.8 do Edital, segundo o qual os prazos somente se iniciam e vencem em dias de expediente na Administração. Dessa forma, a presente manifestação encontra-se dentro do prazo editalício.

Quanto ao mérito, após encaminhamento da consulta à Gerência de Tecnologia da UEG, unidade técnica responsável pela análise da matéria, foi emitida manifestação favorável ao entendimento apresentado pela empresa interessada.

Conforme esclarecido pela área técnica, **confirma-se o entendimento da solicitante**, no sentido de que o requisito de disponibilização de canal de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em língua portuguesa, previsto no item 18.5 da Minuta Contratual, poderá ser atendido por meio da infraestrutura de suporte nativa do fabricante Google, integrada ao console de administração da UEG, para atendimento de primeiro nível.

À empresa contratada caberá a prestação de suporte especializado e avançado, correspondente ao segundo e terceiro níveis de atendimento, incluindo a gestão de atualizações, a execução de procedimentos de *troubleshooting* e o escalonamento de incidentes críticos, observadas as disposições dos itens 18.3, 18.12 e 18.18 da Minuta Contratual.

Ressalta-se que o esclarecimento ora prestado possui caráter interpretativo, não implicando alteração das condições estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos, permanecendo integralmente exigíveis as demais obrigações contratuais.

Por fim, em observância ao item 13.2.1 do Edital, esclarece-se que a presente resposta vincula os participantes e a Administração, devendo ser considerada por todos os interessados na formulação de suas propostas.

ANA CLAUDIA BATISTA CAMPOS

Agente de Contratação/ Pregoeira

Versão do Doc. Padrão
0.01

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

RESPOSTA A ESCLARECIMENTO

Pregão Eletrônico - n° 16/2026

Número do Processo - SEI
202600005008667

Trata-se de contratação que tramita por meio do processo n° 202600005008667, cujo objeto consiste em Aquisição de licenças Google Workspace Education Plus e serviços de integração de dados, capacitação e suporte técnico especializado, visando atender às necessidades da UEG - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG, por um período de 36 meses.

Em atenção ao Pedido de Esclarecimento Diligência (555480) formulado pela empresa **TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A.**, a Equipe de Planejamento informa que **Confirma o entendimento da interessada**.

Esclarece-se que o requisito de canal de suporte 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em língua portuguesa (item 18.5), **poderá ser prestado por meio da infraestrutura de suporte nativa do fabricante Google**, integrada ao console de administração da UEG (primeiro nível).

À contratada caberá a prestação do suporte especializado/avançado (segundo e terceiro níveis), a gestão de atualizações, a execução de *troubleshooting* e o escalonamento de incidentes críticos, nos termos definidos nos itens 18.3, 18.12 e 18.18 da Minuta Contratual (388638).

DIOGO RAMOS FERREIRA

Gerência de Tecnologia

Versão do Doc. Padrão
0.01

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG

CONSULTA TÉCNICA

Pregão Eletrônico - n° 016/2026

Número do Processo - SEI
202600005008667

Trata-se de contratação que tramita por meio do processo n° 202600005008667, cujo objeto consiste em Aquisição de Licenças de Softwares da Google (Google Workspace Education Plus) para apoio na atividades pedagógicas relacionadas com os discentes e docentes da UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS.

O Edital foi publicado no dia 27/10/2026, com a data e horário de início da sessão pública marcada para o dia 13/11/2026 - 09:00 (horário de Brasília).

Conforme o Edital, Item 13.1: ."Qualquer pessoa é parte legítima para solicitar esclarecimentos ou impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame, em campo próprio do sistema eletrônico."

Diante disso, houve manifestação de esclarecimento, com transcrição exata abaixo:

30/10/2026 10:14:26	PEDIDO DE ESCLARECIMENTO TÉCNICO À PREGOEIRA E À EQUIPE DE PLANEJAMENTO EDITAL Nº 16/2026 - Processo - SEI nº 202600005008667 — Universidade Estadual de Goiás (UEG) A empresa TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A., devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 35.473.014/0012-60, na qualidade de interessada em participar do certame supra referenciado, vem apresentar esta consulta técnica para esclarecer e alinhar o entendimento sobre o modelo de execução do suporte previsto na Cláusula Décima Oitava da Minuta Contratual. Assunto: Pedido de Esclarecimento sobre o Modelo de Prestação de Suporte Técnico e Canais do Fabricante Ao analisarmos as diretrizes de atendimento técnico descritas no instrumento convocatório, observamos que o item 18.3 estabelece que o suporte técnico poderá ser prestado de forma combinada pelo fornecedor e pelo fabricante da solução. Esse entendimento é reforçado e detalhado no item 18.12, que assegura expressamente à Universidade Estadual de Goiás a opção de abrir ordens de serviço diretamente com a contratada ou com o próprio fabricante, aplicando-se, neste último caso, os prazos de atendimento definidos pelo suporte oficial da própria marca. Paralelamente, o item 18.18 reserva à contratada a atuação em atividades de apoio especializado, como a aplicação de atualizações de software, suporte avançado e a resolução de problemas complexos por meio de "troubleshooting". Considerando que a solução de nuvem Google Workspace Education Plus solicitada no edital possui, de forma nativa e integrada ao seu licenciamento SaaS, o suporte prioritário do fabricante Google funcionando continuamente nas vinte e quatro horas do dia, nos sete dias da semana, com atendimento inteiramente em português via telefone, chat e portal administrativo, compreende-se que a arquitetura operacional mais eficiente para o projeto se divide em duas frentes de atuação claras e complementares. Na primeira frente, o atendimento de primeiro nível, focado em chamados rotineiros e operacionais de rotina, é suprido diretamente pelos canais nativos oficiais e pela estrutura global do fabricante Google. Na segunda frente, voltada ao segundo e terceiro níveis, a contratada atua como integradora especializada, focando seus esforços no suporte de alta complexidade, na gestão de políticas, no troubleshooting e como ponto de escalonamento para incidentes graves. Diante dessa divisão de competências, que otimiza os recursos e garante à administração o melhor dos dois mundos, solicita-se a confirmação de que o atendimento aos requisitos de canal de suporte vinte e quatro horas por dia nos sete dias da semana em português, descritos no item 18.5, poderá ser plenamente atendido pela infraestrutura de suporte nativa do próprio fabricante Google integrada ao console de administração da Universidade, cabendo à empresa contratada a atuação em suporte avançado, gestão de atualizações e escalonamento de chamados críticos, de acordo com as permissões estabelecidas nos itens 18.3, 18.12 e 18.18 da minuta de contrato. Certos de contar com vossa atenção e no intuito de apresentar a proposta mais vantajosa, segura e exequível para a Administração, aguardamos o esclarecimento das questões apontadas Aguardamos o pronunciamento desta Comissão para que possamos formular uma proposta com total segurança jurídica e técnica.

Considerando a necessidade de análise e manifestação técnica, encaminhem-se os autos àUEG/GET - GERÊNCIA DE TECNOLOGIA para manifestação.

Solicitamos que nos seja encaminhada resposta técnica até o dia 05/11/2026, impreterivelmente.

ANA CLÁUDIA BATISTA CAMPOS

Agente de contratação

Versão do Doc. Padrão
0.01

Esclarecimentos

Esclarecimentos podem ser enviados até: 10/11/2026 23:59:59

DATA/HORA ESCLARECIMENTO	DESCRIÇÃO DO ESCLARECIMENTO	ARQUIVO	DATA/HORA RESPOSTA	RESPOSTA DO ESCLARECIMENTO	ARQUIVO
30/10/2026 10:14:26	PEDIDO DE ESCLARECIMENTO TÉCNICO À PREGOEIRA E À EQUIPE DE PLANEJAMENTO EDITAL Nº 16/2026 - Processo - SEI nº 202600005008667 — Universidade Estadual de Goiás (UEG) A empresa TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A., devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 35.473.014/0012-60, na qualidade de interessada em participar do certame supra referenciado, vem apresentar esta consulta técnica para esclarecer e alinhar o entendimento sobre o modelo de execução do suporte previsto na Cláusula Décima Oitava da Minuta Contratual. Assunto: Pedido de Esclarecimento sobre o Modelo de Prestação de Suporte Técnico e Canais do Fabricante Ao analisarmos as diretrizes de atendimento técnico descritas no instrumento convocatório, observamos que o item 18.3 estabelece que o suporte técnico poderá ser prestado de forma combinada pelo fornecedor e pelo fabricante da solução. Esse entendimento é reforçado e detalhado no item 18.12, que assegura expressamente à Universidade Estadual de Goiás a opção de abrir ordens de serviço diretamente com a contratada ou com o próprio fabricante, aplicando-se, neste último caso, os prazos de atendimento definidos pelo suporte oficial da própria marca. Paralelamente, o item 18.18 reserva à contratada a atuação em atividades de apoio especializado, como a aplicação de atualizações de software, suporte avançado e a resolução de problemas complexos por meio de "troubleshooting". Considerando que a solução de nuvem Google Workspace Education Plus solicitada no edital possui, de forma nativa e integrada ao seu licenciamento SaaS, o suporte prioritário do fabricante Google funcionando continuamente nas vinte e quatro horas do dia, nos sete dias da semana, com atendimento inteiramente em português via telefone, chat e portal administrativo, compreende-se que a arquitetura operacional mais eficiente para o projeto se divide em duas frentes de atuação claras e complementares. Na primeira frente, o atendimento de primeiro nível, focado em chamados rotineiros e operacionais de rotina, é suprido diretamente pelos canais nativos oficiais e pela estrutura global do fabricante Google. Na segunda frente, voltada ao segundo e terceiro níveis, a contratada atua como integradora especializada, focando seus esforços no suporte de alta complexidade, na gestão de políticas, no troubleshooting e como ponto de escalonamento para incidentes graves. Diante dessa divisão de competências, que otimiza os recursos e garante à administração o melhor dos dois mundos, solicita-se a confirmação de que o atendimento aos requisitos de canal de suporte vinte e quatro horas por dia nos sete dias da semana em português, descritos no item 18.5, poderá ser plenamente atendido pela infraestrutura de suporte nativa do próprio fabricante Google integrada ao console de administração da Universidade, cabendo à empresa contratada a atuação em suporte avançado, gestão de atualizações e escalonamento de chamados críticos, de acordo com as permissões estabelecidas nos itens 18.3, 18.12 e 18.18 da minuta de contrato. Certos de		04/11/2026 07:36:19	Trata-se de contratação que tramita por meio do processo n° 202600005008667, cujo objeto consiste em Aquisição de licenças Google Workspace Education Plus e serviços de integração de dados, capacitação e suporte técnico especializado, visando atender às necessidades da UEG - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG, por um período de 36 meses. Tendo em vista o pedido de esclarecimento apresentado pela empresa TELEFÔNICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A., em 30/10/2026, referente ao modelo de prestação de suporte técnico e à utilização dos canais oficiais do fabricante Google, especialmente quanto às disposições dos itens 18.3, 18.5, 18.12 e 18.18 da Minuta Contratual, apresentamos os seguintes esclarecimentos. Inicialmente, registra-se que, nos termos do item 13.2 do Edital, a resposta aos pedidos de esclarecimento deverá ser divulgada no sistema eletrônico no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à abertura do certame. Considerando que o pedido foi protocolado em 30/10/2026 e que houve o feriado nacional de Finados em 02/11/2026, observa-se, para fins de contagem do prazo, o disposto no item 14.8 do Edital, segundo o qual os prazos somente se iniciam e vencem em dias de expediente na Administração. Dessa forma, a presente manifestação encontra-se dentro do prazo editalício. Quanto ao mérito, após encaminhamento da consulta à Gerência de Tecnologia da UEG, unidade técnica responsável pela análise da matéria, foi emitida manifestação favorável ao entendimento apresentado pela empresa interessada. Conforme esclarecido pela área técnica, confirma-se o entendimento da solicitante, no sentido de que o requisito de disponibilização de canal de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em língua portuguesa, previsto no item 18.5 da Minuta Contratual, poderá ser atendido por meio da infraestrutura de suporte nativa do fabricante Google, integrada ao console de administração da UEG, para atendimento de primeiro nível. À empresa contratada caberá a prestação de suporte especializado e avançado, correspondente ao segundo e terceiro níveis de atendimento, incluindo a gestão de atualizações, a execução de procedimentos de troubleshooting e o escalonamento de incidentes críticos, observadas as disposições dos itens 18.3, 18.12 e 18.18 da Minuta Contratual. Ressalta-se que o esclarecimento ora prestado possui caráter interpretativo, não implicando alteração das condições estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos, permanecendo integralmente exigíveis as demais obrigações contratuais. Por fim, em observância ao item 13.2.1 do Edital, esclarece-se que a presente resposta vincula os participantes e a Administração, devendo ser considerada por todos os interessados na formulação de suas propostas. As respostas na íntegra seguem no Anexo.	

DATA/HORA ESCLARECIMENTO	DESCRIÇÃO DO ESCLARECIMENTO	ARQUIVO	DATA/HORA RESPOSTA	RESPOSTA DO ESCLARECIMENTO	ARQUIVO
	contar com vossa atenção e no intuito de apresentar a proposta mais vantajosa, segura e exequível para a Administração, aguardamos o esclarecimento das questões apontadas Aguardamos o pronunciamento desta Comissão para que possamos formular uma proposta com total segurança jurídica e técnica.				