



Licitação PMNF <licitacaopmnf@gmail.com>

Fwd: Esclarecimento de dúvidas - PREGÃO ELETRÔNICO 90.139/2025 - Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

5 mensagens

Nova Friburgo Prefeitura <pregaoeletronico.friburgo@gmail.com>

24 de novembro de 2025 às 10:32

Para: Licitação PMNF <licitacaopmnf@gmail.com>

----- Forwarded message -----

De: **Rosângela de Almeida Gomes** <rosangela.gomes@ipnet.cloud>

Date: sex., 21 de nov. de 2025 às 16:35

Subject: Esclarecimento de dúvidas - PREGÃO ELETRÔNICO 90.139/2025 - Prefeitura Municipal de Nova Friburgo

To: <pregaoeletronico.friburgo@gmail.com>, Mairton Duarte Melo <mairton.duarte@ipnet.cloud>

Prezados, boa tarde.

Esperemos que estejam bem.

Acerca do PREGÃO ELETRÔNICO 90.139/2025:

Para que as licitantes possam formular propostas justas, exequíveis e competitivas, conforme preconiza a Lei nº 14.133/2021, faz-se necessária a definição precisa do escopo dos serviços, conforme exposto a seguir:

1. DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO (Item 5.2.b do Termo de Referência)

O Termo de Referência estabelece como obrigação da contratada o "Treinamento e capacitação dos servidores quando necessário". Contudo, não especifica métricas essenciais para a precificação dos custos operacionais e logísticos.

Questiona-se:

- a) Modalidade: O treinamento exigido deve ser realizado obrigatoriamente na modalidade presencial (in loco, nas dependências da Prefeitura) ou poderá ser realizado na modalidade remota (via videoconferência ao vivo, webinars ou plataforma EAD)?
- b) Custos: Caso seja exigida a modalidade presencial, a Prefeitura arcará com custos de deslocamento e estadia dos instrutores à parte, ou estes custos devem estar diluídos no valor unitário da licença?
- c) Quantitativo: Existe uma estimativa de carga horária ou número de turmas previstas durante a vigência do contrato?
- d) Escopo: Qual o conteúdo ou ementa que a Prefeitura exigirá que o treinamento aborde minimamente?

2. DA IMPLANTAÇÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS (Itens 2.3 e 5.2.d do TR)

O edital informa que a situação atual decorre do uso de "contas gratuitas do Gmail" e prevê a "realização de migração de dados, caso necessário". Tecnicamente, contas gratuitas não possuem painel administrativo centralizado nem ferramentas de migração em massa, o que torna o processo complexo e dependente de acesso individual.

Questiona-se:

- a) Acesso: A Prefeitura possui a lista de credenciais (login e senha) de todas as contas atuais para viabilizar a migração automatizada via IMAP, ou caberá à contratada a gestão individual com cada um dos 300 usuários para obter acesso a essa informação?
- b) Escopo de Dados: A migração restringe-se apenas às mensagens de e-mail? Ou a Contratante exige também a migração de arquivos de Google Drive, Agendas e Contatos?
- c) Cadastro: Para a criação das novas contas, a Prefeitura fornecerá uma base de dados estruturada (arquivo .CSV ou acesso a Diretório/AD) para importação em lote?
- d) Quantidade: quantas contas deverão ser migradas?

3. DO SUPORTE TÉCNICO E SLA (Itens 4.1.2.1 e 8.15.5 do TR)

O edital exige "suporte técnico 24/7" e cita "prazos de atendimento previamente definidos (SLA)". No entanto, não localizamos no instrumento a tabela de severidade (Crítico, Alto, Médio, Baixo) nem a definição do nível de atendimento.

Questiona-se:

- a) Nível de Suporte (Tier): O suporte deve ser prestado diretamente aos 300 usuários finais (Nível 1 / Service Desk para dúvidas básicas) ou exclusivamente à equipe gestora de TI da Prefeitura (Nível 2 e 3 - Backoffice), agindo a Contratada como retaguarda para incidentes da plataforma?

b) Prazos: Onde se encontra a tabela com os tempos máximos de resposta e solução para cada nível de severidade?

c) Canais: quais são os canais de atendimento exigidos pela Prefeitura?

Certos de contarmos com a atenção de V. Sas. para dirimir tais dúvidas, fundamentais para a formulação de uma proposta séria e exequível, aguardamos retorno.

Atenciosamente,



Licitação PMNF <licitacaopmnf@gmail.com>
Para: smctieps@sme.novafriburgo.rj.gov.br

24 de novembro de 2025 às 10:56

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Licitação PMNF <licitacaopmnf@gmail.com>
Para: analise.ti.pmnf@gmail.com

25 de novembro de 2025 às 09:55

Bom dia,
Prezados

Segue encaminhado o pedido de esclarecimento quanto ao Pregão Eletrônico nº 90.139/2025 para manifestação do órgão requisitante do certame e posterior publicação.

Atenciosamente,

Comissão Permanente de Pregão I
Secretaria Municipal de Licitações e Planejamento
Prefeitura de Nova Friburgo - RJ

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Romulo Rodrigues <analise.ti.pmnf@gmail.com>
Para: Licitação PMNF <licitacaopmnf@gmail.com>

25 de novembro de 2025 às 17:11

Prezados(as),

Em atenção às solicitações de esclarecimentos referentes ao **Pregão Eletrônico nº 90.139/2025**, apresentamos as informações consolidadas pelas áreas técnicas responsáveis, conforme segue.

1. Treinamento e Capacitação (Item 5.2.b do Termo de Referência)

a) Modalidade

O treinamento **não é obrigatoriamente presencial**. Ele poderá ser realizado em **modalidade remota síncrona (ao vivo)**, por videoconferência, o que atende plenamente às necessidades da Administração.

b) CUSTO

Não haverá necessidade de visita presencial .

c) Quantitativo

Para elaboração das propostas, deve ser considerada a seguinte estimativa:

- **Carga horária mínima total:** 08 (oito) horas;
- **Número de participantes:** 2
- **Número de turmas:** 1

d) Escopo / Ementa mínima

O treinamento deverá contemplar, no mínimo:

- apresentação geral da solução contratada;
- gestão administrativa da plataforma;
- funcionalidades principais;
- procedimentos operacionais para usuários;
- gerenciamento de contas, permissões e boas práticas;
- orientações sobre suporte e abertura de chamados.

2. Implantação e Migração de Dados (Itens 2.3 e 5.2.d do TR)

a) Acesso às contas atuais

A migração **não é obrigatória**, sendo executada somente caso haja demanda no momento da implantação. fica a critério da contratada mostrar como eh feito a migracao e a equipe tecnica da prefeitura realiza as migrações se necessario

Caso seja necessária, a obtenção das credenciais **não será responsabilidade da contratada**. A Prefeitura realizará, junto aos usuários, as providências administrativas necessárias para disponibilização dos acessos de forma organizada.

b) Escopo dos dados

Confirmamos que a migração, caso necessária, **restringe-se exclusivamente aos dados de e-mail (mensagens, anexos e marcadores)**.

Não há exigência de migração de arquivos do Google Drive, Agenda ou Contatos.

c) Cadastro

Para criação de novas contas, a Prefeitura irá criar, pois nem todos terão acesso aos emails.

d) Quantidade

A estimativa atual é de **300 contas**,

3. Suporte Técnico e SLA (Itens 4.1.2.1 e 8.15.5 do TR)

a) Nível de suporte (Tier)

O suporte deverá ser prestado **exclusivamente à equipe gestora de TI da Prefeitura**, que atuará como primeiro atendimento aos usuários.

Não será exigido atendimento direto aos 300 usuários finais.

b) Prazos de SLA

Os tempos máximos de resposta e solução seguirão os **prazos usuais de mercado para suporte 24/7**, a serem apresentados pela licitante em sua proposta técnica.

Os SLA apresentados serão avaliados e, se necessários, ajustados na fase de negociação.

c) Canais de atendimento

A contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais:

- **E-mail institucional,**
- **Portal/central de chamados, e**
- **Atendimento telefônico** (para ocorrências críticas).

Permanecemos à disposição para novos esclarecimentos.



**NOVA
FRIBURGO**
PREFEITURA



SECRETARIA DE FINANÇAS,
PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E GESTÃO

Rômulo Rodrigues

Gerente de Ti, Prefeitura de Nova Friburgo

(22) 998867796 | pmnf.rj.gov.br | analise.ti.pmnf@gmail.com

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Licitação PMNF <licitacaopmnf@gmail.com>
Para: rosangela.gomes@ipnet.cloud

26 de novembro de 2025 às 14:59

[Texto das mensagens anteriores oculto]