



24x7 disponibilizada diretamente pelo fabricante Google, aliada ao atendimento de suporte técnico prestado pela empresa licitante em horário comercial, atuando esta no apoio, abertura e escalonamento de chamados junto ao fabricante. Nosso entendimento está correto?

Resposta: De acordo com o REQ-85 "*Define-se serviço de suporte técnico como sendo aquele efetuado mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA ou fabricante, via chamada telefônica 0800, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrerem em período integral (24 horas por dia e 7 dias por semana), com objetivo de solucionar problemas de funcionamento, disponibilidade da solução e de esclarecer dúvidas relacionadas à instalação, configuração, uso e atualização dos produtos*", REQ-87 "*A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, mediante sistema Web, e-mail ou de um telefone 0800*" e REQ-88 "*Os chamados técnicos serão categorizados nos seguintes níveis de severidade:*

- **Nível 1:** *Serviço fora de operação e sem qualquer solução de contorno para emprego imediato.*
Tempo de atendimento: Em até 2 horas

- **Nível 2:** *Funcionalidades principais severamente prejudicadas. A Operação prossegue com restrições significativas. Solução de contorno temporária disponível.* Tempo de atendimento: Em até 4 horas

- **Nível 3:** *Perda de funcionalidades não críticas. Operações deficientes de alguns componentes, mas o usuário continua a utilizar os serviços.* Tempo de atendimento: Em até 12 horas

- **Nível 4:** *Questões de caráter geral.* Tempo de atendimento: Em até 24 horas."

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br LYS DE PAULA DOS SANTOS AZEVEDO
Data: 20/10/2026 17:30:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Lys de Paula dos Santos Azevedo
Pregoeira - CREMERJ



Classificação da informação contida no documento (☒) Público (☐) Sigiloso (☐) Restrito | Qual restrição?

Sede: Praia de Botafogo, 228, loja 119b - Botafogo, CEP 22.250-145

Central de Relacionamento: (21) 3184-7050

cremerj.org.br



[cremerjoficial/](https://www.instagram.com/cremerjoficial/)



[Cremerj/](https://www.facebook.com/Cremerj/)



[c/Cremerj](https://www.youtube.com/c/Cremerj)



[company/cremerj](https://www.linkedin.com/company/cremerj)



[cremerj](https://www.whatsapp.com/channel/cremerj)