



RE: [VIVO] - SOLICITACAO DE ESCLARECIMENTO

De ANPD - Licitação <licitacao@anpd.gov.br>

Data Seg, 10/08/2026 12:30

Para Abilio Pinto Pires Neto <abilio.pneto@telefonica.com>

Cc Joaz Soares Castro Junior <joaz.junior@telefonica.com>; Lincon Rodrigo Henke <lincon.henke@anpd.gov.br>; Luiz Claudio de Camargo Guerrero Moureau <luiz.moureau@anpd.gov.br>; Tiago Almeida do Nascimento <tiago.nascimento@anpd.gov.br>; Estefânia Martins Gonzaga <estefania.gonzaga@anpd.gov.br>

Aos representantes da TELEFONICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A. ("Telefônica")

Prezados,

Em atenção ao pedido de esclarecimentos apresentado por essa empresa, **Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.**, no âmbito do **Pregão Eletrônico N° 26/2026 (Lei 14.133/2021)**, foram respondidos pela área técnica os questionamentos, por meio da Nota Técnica 7 Resposta ao Licitante (0319970):

Foram incluídas as respostas aos 27 questionamentos formulados por essa interessada, sobre o fornecimento de subscrições Microsoft 365.

Para evitar repetições, os questionamentos foram reunidos por assunto. A análise distingue o suporte contratual prestado pela futura contratada do suporte do produto prestado pela Microsoft.

Não foi identificada necessidade de alteração do Termo de Referência. Eventual incompatibilidade comercial do programa Microsoft Enterprise Agreement Subscription (EAS) deverá ser demonstrada por documentação oficial do fabricante.

Análise e Respostas

As obrigações da futura contratada abrangem o fornecimento e a gestão das subscrições, os canais de atendimento, o registro e a triagem das demandas, o escalonamento, o acompanhamento, a comunicação e a apresentação de evidências.

A manutenção do produto, de seu código e da infraestrutura em nuvem é responsabilidade da Microsoft. Essa distinção não afasta as obrigações contratuais da futura contratada perante a ANPD.

Os mecanismos e documentos oficiais da Microsoft podem ser utilizados quando atenderem integralmente aos requisitos do Termo de Referência. As condições comerciais entre a licitante e o fabricante não alteram as regras da contratação.

As respostas a seguir seguem a ordem numérica dos questionamentos apresentados pela interessada. Foram agrupados somente os itens consecutivos que possuem o mesmo entendimento.

1. "Entendemos que a Central de Atendimento será disponibilizada por meio dos canais oficiais da Fabricante Microsoft, conforme sua disponibilidade e suas políticas globais, seus níveis de serviço (SLA) e os meios de atendimento remoto efetivamente oferecidos pelo Fabricante. Nosso entendimento está correto?"
2. "Entendemos que os níveis de severidade, os tempos de resposta e o tratamento dos incidentes técnicos relativos aos produtos Microsoft serão executados de acordo com os SLA, as políticas de

suporte e as diretrizes globais do Fabricante, não sendo passíveis de alteração, customização ou garantia pela futura contratada. Nosso entendimento está correto?"

3. "Entendemos que a ativação, a disponibilização, a expansão, a redução e as demais alterações de subscrições estarão condicionadas aos prazos operacionais e às funcionalidades disponibilizadas pelo portal de licenciamento da Microsoft, não podendo a futura contratada garantir prazos distintos dos inerentes aos processos do Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

4. "Entendemos que os prazos de resposta e solução de chamados técnicos seguirão os níveis de serviço e as políticas oficiais de suporte da Microsoft, não sendo de responsabilidade exclusiva da futura contratada garantir a solução de incidentes relacionados ao produto. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. O suporte previsto no Termo de Referência disciplina a relação entre a ANPD e a futura contratada e não se confunde com o suporte do produto prestado pela Microsoft. A futura contratada deverá manter os canais, as classificações e os prazos contratuais. Os canais da Microsoft poderão ser utilizados para escalonamento.

5. "Entendemos que os requisitos de segregação de ambientes, proteção de dados, controles de acesso e segurança da infraestrutura em nuvem serão atendidos pelos mecanismos, certificações, termos de serviço e documentação oficial da Microsoft, não cabendo à futura contratada assumir garantias adicionais às formalmente oferecidas pelo Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

6. "Entendemos que as exigências de custódia de informações somente lhe serão atribuíveis quando ela efetivamente possuir acesso ou guarda dos dados, aplicando-se ao Fabricante e aos serviços em nuvem as obrigações relativas à infraestrutura por ele operada. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim.

7. "Entendemos que os mecanismos de auditoria, logs, dashboards e relatórios serão aqueles nativamente disponibilizados pela Microsoft, observadas as funcionalidades, limitações e licenças efetivamente contratadas, sem obrigação de a futura contratada desenvolver, customizar ou contratar ferramentas, módulos, licenças adicionais ou serviços complementares. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. A futura contratada deverá disponibilizar os mecanismos de auditoria, logs, consultas e relatórios previstos no item 4.9.5 do Termo de Referência — obrigação da CONTRATADA, e não uma isenção condicionada ao que a Microsoft oferecer. Os recursos nativos do Microsoft 365 E5 licenciado já atendem a esse requisito na prática, o que dispensa desenvolvimento ou contratação adicional nas condições atuais, mas não afasta a responsabilidade da CONTRATADA por garantir que essa suficiência se mantenha durante toda a vigência contratual.

8. "Entendemos que a comunicação de eventos e incidentes relacionados à plataforma Microsoft seguirá os processos e canais oficiais do Fabricante, cabendo à futura contratada o encaminhamento, o acompanhamento e o escalonamento tempestivos das informações sob sua responsabilidade, sem exigência de criação ou operação de canal técnico próprio de segurança da informação. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não integralmente. Os canais da Microsoft poderão ser usados para os incidentes da plataforma, mas a futura contratada deverá manter os canais contratuais e realizar o encaminhamento, o acompanhamento e a comunicação. Não se exige centro próprio de operações de segurança.

9. "Entendemos que a documentação técnica oficial da Microsoft, disponibilizada por seus portais e canais oficiais, será suficiente para o atendimento do requisito, não cabendo à futura contratada produzir documentação técnica própria, customizada ou complementar. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim. Essa resposta trata apenas da documentação técnica (item 4.12.1) e não se confunde com o dever de consultoria técnica sobre as licenças contratadas (item 4.12.2), que subsiste de forma autônoma e foi delimitado com exclusões expressas na versão assinada do Termo de Referência.

10. "Entendemos que as atividades previstas se limitam à disponibilização e ativação das subscrições pelos mecanismos oficiais da Microsoft e ao fornecimento das informações oficiais do Fabricante, não abrangendo serviços técnicos de implantação, administração do ambiente ou elaboração de documentação específica pela futura contratada. Nosso entendimento está correto?"

11. "Entendemos que as Ordens de Serviço terão caráter administrativo para formalizar as demandas de licenciamento e os serviços já definidos no instrumento convocatório, não podendo ser utilizadas para incluir desenvolvimento, implantação, configuração, sustentação, treinamento ou outras atividades não previstas e não quantificadas no objeto. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim. Essa delimitação foi reforçada na versão assinada do Termo de Referência: o item 4.12.2 passou a excluir expressamente do dever de suporte da CONTRATADA os serviços de diagnóstico de ambiente, definição de arquitetura, planejamento de implantação, configuração, parametrização, migração, integração, desenvolvimento, capacitação ou elaboração de projetos e relatórios técnicos.

12. "Entendemos que os quantitativos solicitados pela ANPD deverão observar as condições comerciais do programa de licenciamento Microsoft aplicável, inclusive compromissos mínimos e janelas de alteração, não sendo exigíveis cancelamentos, reduções ou modificações incompatíveis com as políticas vigentes do Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. Prevaecem a demanda variável e o pagamento das subscrições efetivamente demandadas, disponibilizadas, aceitas e mantidas no período. A proposta deverá ser compatível com o Termo de Referência.

13. "Entendemos que os indicadores ICP e IDS serão aplicados somente às obrigações efetivamente atribuídas à futura contratada, não abrangendo atividades executadas exclusivamente pela Microsoft, como suporte técnico do produto, atendimento de incidentes, disponibilidade da solução e operação da infraestrutura em nuvem. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. Os indicadores ICP e IDS permanecem aplicáveis. Na apuração, serão consideradas a causa do evento, as obrigações próprias da futura contratada e as justificativas aceitas pela fiscalização.

14. "Entendemos que os prazos relativos aos chamados técnicos serão contabilizados em compatibilidade com os níveis de suporte e SLA da Microsoft, sem aplicação de glosa ou penalidade à futura contratada por atrasos ou tempos de resolução que dependam exclusivamente da atuação do Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim.

15. "Entendemos que a disponibilidade dos serviços em nuvem será aquela garantida pela Microsoft em seus termos oficiais, não cabendo à futura contratada assumir responsabilidade por indisponibilidades, degradações de desempenho ou interrupções decorrentes da infraestrutura operada pelo Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. O IDS permanece aplicável. Eventos imputáveis exclusivamente ao fabricante poderão ser desconsiderados quando comprovados pela futura contratada e aceitos pela fiscalização. É importante distinguir duas consequências: o Termo de Referência afasta apenas a aplicação automática de sanção administrativa nessa hipótese — não a possibilidade de glosa ou ajuste de pagamento pelo Instrumento de Medição de Resultados (IMR), que segue lógica própria e pode incidir ainda que a causa da indisponibilidade seja exclusivamente do fabricante, caso não haja comprovação e aceite tempestivos pela fiscalização.

16. "Entendemos que o faturamento poderá seguir modelo back-to-back, com cobrança trimestral baseada nos quantitativos efetivamente provisionados e faturados pela Microsoft. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. A medição e o pagamento serão mensais, conforme previsto no Termo de Referência. Não está previsto faturamento trimestral no modelo back-to-back.

17. "Entendemos que os ajustes por não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço incidirão exclusivamente sobre obrigações sob sua responsabilidade direta, excluídos os eventos relacionados ao funcionamento da plataforma Microsoft, à infraestrutura ou a atividades executadas pelo Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

18. "Entendemos que a aferição do ICP para fins de reincidência e eventual aplicação de sanções em face da futura contratada contemplará somente chamados e atividades sob sua responsabilidade, desconsiderando ocorrências ou períodos comprovadamente dependentes do Fabricante, de terceiros ou da ANPD. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim.

19. "Entendemos que a responsabilidade da futura contratada se restringe ao fornecimento e à gestão comercial e administrativa das subscrições contratadas, enquanto o suporte do produto, as atualizações, a manutenção e a disponibilidade da plataforma permanecem sob responsabilidade da Microsoft, não sendo exigíveis serviços especializados não definidos e quantificados no Termo de Referência. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. A atuação da futura contratada não se limita à gestão comercial. Ela inclui o atendimento contratual, a gestão das subscrições, o registro, a triagem, o escalonamento, o acompanhamento, a comunicação e a apresentação de evidências. O suporte técnico listado expressamente entre os serviços agregados do objeto (item 1.1 do Termo de Referência) é obrigação contratual da CONTRATADA quanto aos prazos de atendimento e solução (item 4.8.2), ainda que a execução técnica de fundo seja da Microsoft. Procede apenas a parte final do entendimento, quanto à não exigibilidade de serviços especializados não definidos e quantificados no Termo de Referência — o que já decorre da delimitação objetiva do artefato, reforçada pelas exclusões do item 4.12.2 na versão assinada.

20. "Entendemos que a expressão 'administração da solução' se limita ao provisionamento, à gestão contratual das subscrições e ao suporte administrativo junto à Microsoft, não contemplando operação continuada, sustentação, monitoramento ou administração técnica do ambiente Microsoft 365 da ANPD. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim.

21. "Entendemos que a responsabilidade da futura contratada corresponde à abertura, ao acompanhamento e ao escalonamento dos chamados junto à Microsoft, não abrangendo a correção direta de falhas inerentes aos serviços em nuvem, plataformas, aplicações ou infraestrutura operados pelo Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

22. "Entendemos que os atendimentos relativos às funcionalidades, indisponibilidades, incidentes, degradações ou falhas dos serviços Microsoft serão prestados conforme os canais e SLA oficiais da

Microsoft, cabendo à futura contratada atuar como ponto de contato, acompanhamento e escalonamento, sem exigência de suporte técnico especializado adicional. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. A futura contratada deverá conduzir o atendimento até a solução ou o contorno, e não apenas abrir ou repassar o chamado. A correção direta do produto ou da infraestrutura permanece com a Microsoft.

23. "Entendemos que a disponibilidade dos produtos Microsoft será aferida pelos SLA e relatórios oficiais da Microsoft, não sendo aplicada glosa ou penalidade à futura contratada por indisponibilidade cuja causa esteja associada à infraestrutura ou aos serviços operados pelo Fabricante, desde que cumpridas as providências sob sua responsabilidade. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim.

24. "Entendemos que a disponibilização, a retenção e o acesso aos logs de auditoria observarão as funcionalidades, as políticas de retenção e as capacidades nativamente oferecidas pela Microsoft para cada produto contratado, não cabendo à futura contratada assumir obrigações adicionais às previstas pelo Fabricante. Nosso entendimento está correto?"

25. "Entendemos que os mecanismos de segregação, controle de acesso e uso das ferramentas de auditoria serão aqueles implementados pela Microsoft, observadas as permissões configuradas pela própria ANPD, não constituindo atividade técnica direta da futura contratada no fornecimento das subscrições. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Sim.

26. "Entendemos que o faturamento, a cobrança e o processamento das licenças observarão as regras e limitações do programa Microsoft EAS, inclusive sua periodicidade trimestral, devendo tais regras ser compatibilizadas com o modelo de pagamento da ANPD. Nosso entendimento está correto? Caso esse entendimento não esteja correto, solicita-se indicar objetivamente o procedimento de medição e faturamento que deverá ser adotado."

27. "Entendemos que os quantitativos de licenças somente poderão ser movimentados dentro das possibilidades do programa Microsoft EAS, não sendo exigíveis operacionalizações, reduções, cancelamentos, faturamentos fracionados ou ajustes não suportados pelas regras oficiais da Microsoft. Nosso entendimento está correto?"

Resposta: Não. Prevaecem a demanda variável, a medição mensal e o pagamento das subscrições efetivamente demandadas, disponibilizadas, aceitas e mantidas no período. Alegada limitação do programa EAS deverá ser demonstrada por documentação oficial da Microsoft.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Pedido de Esclarecimentos nº 2 (SEI nº 0318896).

Despacho nº 0318918/2026/DILIC/COLIC/CGRL/SGI/ANPD.

CONCLUSÃO

Os questionamentos foram esclarecidos sem necessidade de alteração do Termo de Referência.

Estes questionamentos e respostas já constam no sistema compras.gov.br.

Atenciosamente,

Edllamar

Pregoeira

De: Abilio Pinto Pires Neto <abilio.pneto@telefonica.com>
Enviadas: Quarta-feira, 05 de Agosto de 2026 14:25
Para: ANPD - Licitação <licitacao@anpd.gov.br>
Cc: Joaz Soares Castro Junior <joaz.junior@telefonica.com>
Assunto: [VIVO] - SOLICITACAO DE ESCLARECIMENTO

Geralmente, você não recebe emails de abilio.pneto@telefonica.com. [Saiba por que isso é importante](#)

CUIDADO: E-mail externo. Não clique em links ou abra anexos, a menos que reconheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro.

Boa tarde! Seguem pedidos de esclarecimentos Pregão Eletrônico nº 1/2026;



Abilio Pinto Pires Neto

Gerente de Negocios
Gerência Governo Federal
Diretoria Governo B2B Vendas Diretas
SMAS Trecho 1 - Guarã, Ed.
ParkShopping Corporate
Torre 1 - 1º Andar - Brasília – DF CEP
71215-300
+55 61 99987-7767 -
abilio.pneto@telefonica.com

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is confidential and privileged information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Clasificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.