

À

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Ref.: Pedido de Esclarecimentos

Pregão Eletrônico nº 8/2026

Processo nº 00261.000211/2026-19

TELEFONICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A. ("Telefônica"), sociedade anônima aberta, inscrita no CNPJ sob o nº 35.473.014/0001-07, com sede na Avenida Marcos Pentead de Ulhoa Rodrigues, nº 1.690, bairro Tamboré, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.543-001, vem, respeitosamente, por meio de seu representante legal, perante Vossa Senhoria, apresentar **PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS**, nos termos do art. 164 da Lei nº 14.133/2021 e do item 15 do Edital, pelas razões a seguir expostas.

1. INTRODUÇÃO

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) publicou Edital referente ao pregão eletrônico de nº 01/2026 visando a contratação de empresa especializada para fornecimento de licenciamento de suíte integrada de produtividade e colaboração em nuvem, pelo prazo de 36 meses.

No entanto, com o devido respeito, determinadas disposições do instrumento convocatório suscitam dúvidas relevantes e demandam esclarecimentos para a adequada formulação da proposta. As questões identificadas referem-se: (i) ao escopo, à implantação e aos serviços agregados; (ii) ao suporte técnico e aos respectivos prazos; (iii) à segurança da informação e às auditorias; (iv) aos quantitativos e critérios de faturamento; e (v) aos indicadores de desempenho e sanções.

Destaca-se que a presente manifestação tem estrita vinculação à interpretação objetiva dos termos do instrumento convocatório. Destina-se apenas à preservação do direito da Telefônica e da legalidade do presente certame. Deste modo, pugna-se pelo esclarecimento das disposições aqui apontadas, nos termos em que passa a expor.

2. TEMPESTIVIDADE

O art. 164 da Lei nº 14.133/2021 e o item 15.1 do Edital asseguram a qualquer pessoa legitimidade para solicitar esclarecimentos sobre os termos do instrumento convocatório, mediante protocolo até 3 (três) dias úteis antes da abertura do certame. O item 15.3 prevê o encaminhamento eletrônico pelo endereço licitacao@anpd.gov.br.

Como a sessão pública está designada para 06 de outubro de 2026, às 14 horas, e o presente pedido é apresentado nesta data, resta demonstrada sua tempestividade.

3. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

Questionamento 1

1. Requisitos de Manutenção

Item 4.4.1

"Durante todo o período de vigência do contrato, a empresa contratada deverá fornecer uma Central de Atendimento (via site na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional para a CONTRATANTE, para consultas, abertura de chamados relativos à solicitação/liberação das licenças adquiridas."

Questionamento:

É correto considerar que os requisitos de manutenção exigidos nesta contratação serão fornecidos pelo Fabricante Microsoft, de acordo com suas diretrizes globais e por meio de seus canais oficiais de atendimento, observando seus níveis de serviço (SLA) e procedimentos de suporte técnico, realizados de forma remota por intermédio de portal de suporte, correio eletrônico e/ou atendimento telefônico, conforme disponibilidade e políticas do Fabricante, cabendo à CONTRATADA o atendimento administrativo, acompanhamento e escalonamento dos chamados quando necessário? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 2

2. Requisitos de Manutenção

Item 4.4.4 e 4.4.5

"Classificação de severidade: Os chamados e ocorrências serão classificados pela CONTRATANTE..."

Questionamento:

É correto considerar que os níveis de severidade, tempos de resposta e tratamento de incidentes técnicos relacionados ao funcionamento dos produtos Microsoft serão executados conforme os níveis de serviço (SLA), políticas de suporte e diretrizes globais estabelecidas pelo Fabricante, não sendo passíveis de alteração, customização ou

garantia pela CONTRATADA, que atuará no acompanhamento e escalonamento das demandas junto ao fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 3

3. Requisitos Temporais

Item 4.8.1

"As demandas rotineiras de ativação, remanejamento, ajuste, expansão, redução ou regularização de licenças..."

Questionamento:

É correto considerar que a ativação, disponibilização, expansão, redução e demais alterações de subscrições estarão condicionadas às funcionalidades e aos processos operacionais disponibilizados pelo portal oficial de licenciamento do Fabricante Microsoft, de modo que a CONTRATADA realizará todas as providências sob sua responsabilidade contratual, observadas as limitações técnicas e operacionais inerentes ao fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 4

4. Requisitos Temporais

Item 4.8.2

"Os chamados técnicos observarão os seguintes prazos máximos de resposta inicial e solução..."

Questionamento:

Considerando que o objeto da contratação refere-se ao fornecimento de subscrições de software e que a solução técnica é provida pelo Fabricante Microsoft, é correto considerar que os prazos de resposta e solução de chamados relacionados a falhas de produto, indisponibilidades de serviço, correções de software e problemas de plataforma seguirão os níveis de serviço e políticas oficiais de suporte do Fabricante, não sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a resolução direta desses incidentes? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 5

5. Requisitos de Segurança e Privacidade

Item 4.9.4.3

"Estabelecimento de controles que limitem o acesso do fabricante, provedor ou de seus colaboradores aos dados da CONTRATANTE..."

Questionamento:

É correto considerar que os requisitos relacionados à segregação de ambientes, proteção de dados, controles de acesso, isolamento lógico, criptografia e segurança da

infraestrutura em nuvem são implementados e garantidos pelo Fabricante da solução, conforme suas certificações, termos de serviço e documentação oficial, não cabendo à CONTRATADA assumir garantias adicionais além daquelas formalmente disponibilizadas pelo Fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 6

6. Requisitos de Segurança e Privacidade

Item 4.9.4

"Quando houver tratamento, armazenamento ou custódia de dados..."

Questionamento:

Considerando que o objeto da contratação restringe-se ao fornecimento de subscrições e que a CONTRATADA não realizará hospedagem, processamento, armazenamento ou custódia de dados da CONTRATANTE, é correto considerar que as exigências relacionadas ao tratamento, armazenamento e custódia de informações aplicam-se exclusivamente ao Fabricante e/ou aos serviços efetivamente utilizados pela CONTRATANTE, não sendo atribuíveis à CONTRATADA quando esta não possuir acesso ou guarda dessas informações? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 7

7. Requisitos de Segurança e Privacidade

Item 4.9.5

"O prestador de serviços deve disponibilizar mecanismos para auditoria..."

Questionamento:

É correto considerar que os mecanismos de auditoria, geração de logs, dashboards e relatórios previstos no item 4.9.5 serão aqueles nativamente disponibilizados pelo Fabricante Microsoft, observadas as funcionalidades e limitações das licenças efetivamente contratadas, não cabendo à CONTRATADA fornecer, desenvolver, customizar ou adquirir ferramentas, licenças adicionais ou serviços complementares não previstos originalmente na solução ofertada? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 8

8. Requisitos de Segurança e Privacidade

Item 4.9.6

"Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos..."

Questionamento:

É correto considerar que os eventos e incidentes de segurança relacionados aos serviços, plataformas e infraestrutura Microsoft serão comunicados e tratados por meio

dos processos, canais oficiais e políticas estabelecidos pelo Fabricante, cabendo à CONTRATADA apenas o acompanhamento administrativo e eventual escalonamento das ocorrências, não sendo exigida a criação ou operação de estrutura própria de monitoramento de segurança da informação? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 9

9. Requisitos de Projeto e Implementação

Item 4.12.1

"A CONTRATADA deverá disponibilizar à Agência Nacional de Proteção de Dados documentação contendo as especificações técnicas detalhadas dos produtos ofertados..."

Questionamento:

É correto considerar que a documentação requerida neste item será atendida mediante disponibilização da documentação técnica oficial do Fabricante Microsoft, acessível por meio de seus portais oficiais, não cabendo à CONTRATADA produzir documentação técnica própria complementar além daquela oficialmente fornecida pelo fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 10

10. Requisitos de Projeto e Implementação

Item 4.12.2

"A CONTRATADA deverá prestar, como parte do serviço de suporte e sem custo adicional, orientações administrativas e operacionais relacionadas às licenças contratadas..."

Questionamento:

Considerando que o próprio Termo de Referência estabelece que não estão incluídos serviços especializados de consultoria, diagnóstico de ambiente, definição de arquitetura, implantação, configuração, parametrização, migração, integração, desenvolvimento, capacitação ou elaboração de projetos e relatórios técnicos, é correto considerar que as orientações previstas neste item limitam-se a

esclarecimentos administrativos e operacionais relacionados ao licenciamento Microsoft contratado? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 11

11. Requisitos de Implantação

Itens 4.13.1 e 4.13.2

"A CONTRATADA, no que couber, será responsável pela implantação/disponibilização da solução contratada..."

Questionamento:

É correto considerar que a expressão "implantação/disponibilização da solução" restringe-se à disponibilização e ativação das subscrições/licenças Microsoft no tenant da CONTRATANTE, não contemplando serviços especializados de implantação de ambiente, migração, configuração, parametrização, integração, administração operacional ou sustentação continuada da plataforma Microsoft? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 12

12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

Item 4.17

"A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS)..."

Questionamento:

É correto considerar que as Ordens de Serviço possuirão caráter exclusivamente administrativo para formalização das demandas de licenciamento e movimentação de subscrições, não se caracterizando como instrumento para solicitação de serviços de arquitetura, implantação, configuração, customização, desenvolvimento, sustentação, treinamento ou quaisquer atividades não previstas expressamente no objeto da contratação? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 13

13. Modelo de Gestão / Indicador ICP

Itens 8.2, 8.7 e 8.24

Questionamento:

É correto considerar que o Indicador de Chamados Atendidos Dentro do Prazo (ICP) será aferido exclusivamente sobre atividades sob responsabilidade direta da CONTRATADA, especialmente acompanhamento, tratamento administrativo e escalonamento dos

chamados, não contemplando tempos de correção e resolução dependentes exclusivamente da atuação do Fabricante Microsoft? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 14

14. Indicador IDS

Itens 8.7, IDS e observações

Questionamento:

É correto considerar que, para fins de aferição do Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS), indisponibilidades decorrentes exclusivamente da infraestrutura, serviços ou plataformas operadas pela Microsoft não serão consideradas para aplicação de glosas ou penalidades à CONTRATADA, desde que esta comprove o adequado acompanhamento e escalonamento junto ao fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 15

15. Modelo de Gestão

Objeto da Contratação

"Administração da solução"

Questionamento:

É correto considerar que a expressão "administração da solução" refere-se exclusivamente às atividades de gestão administrativa das subscrições, provisionamento, ativação, desativação, movimentação de licenças e interface junto ao fabricante Microsoft, não contemplando serviços contínuos de operação, monitoramento, sustentação, governança, administração técnica do ambiente Microsoft 365 ou gestão de segurança da informação da CONTRATANTE? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 16

16. Requisitos de Manutenção

Item 4.4.3

"A CONTRATADA será responsável pelo tratamento, acompanhamento, escalonamento e gestão administrativa das demandas relacionadas às licenças/subscrições..."

Questionamento:

É correto considerar que a responsabilidade da CONTRATADA quanto ao tratamento, acompanhamento, escalonamento e gestão administrativa das demandas relacionadas às licenças e subscrições não implica obrigação de correção direta de falhas de software, indisponibilidades da plataforma ou defeitos inerentes aos serviços Microsoft,

cuja resolução permanece sob responsabilidade do fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 17

17. Requisitos de Segurança e Privacidade

Item 4.9.7

"Logs de auditoria do provedor..."

Questionamento:

É correto considerar que a disponibilização, retenção e acesso aos logs de auditoria observarão as funcionalidades, políticas de retenção, níveis de licenciamento e capacidades técnicas nativamente disponibilizadas pelo Fabricante Microsoft para cada produto contratado, não cabendo à CONTRATADA assumir obrigações além daquelas oficialmente oferecidas pelo fabricante? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 18

18. Requisitos de Segurança e Privacidade

Item 4.9.8

"O acesso e uso de ferramentas de auditoria..."

Questionamento:

É correto considerar que os mecanismos de segregação, permissões, controle de acesso e utilização das ferramentas de auditoria constituem funcionalidades próprias da plataforma Microsoft, observadas as permissões configuradas pela própria CONTRATANTE, não sendo objeto de atuação direta da CONTRATADA além das atividades administrativas relacionadas ao licenciamento? Está correto nosso entendimento?

Questionamento 20

19. Sanções e Indicador ICP

Item 9.1 - Ocorrência 2

"Reincidência no descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço..."

Questionamento:

É correto considerar que a aferição do indicador ICP para fins de reincidência e eventual aplicação de sanções contemplará apenas chamados e atividades efetivamente executados pela CONTRATADA, desconsiderando ocorrências cuja solução dependa

exclusivamente do Fabricante Microsoft, de terceiros ou da própria CONTRATANTE?
Está correto nosso entendimento?

Questionamento 21

20. Qualificação Técnica

Itens 10.25.1.1 e 10.25.1.1.1

Questionamento:

É correto considerar que serão aceitos atestados emitidos sob programas Microsoft equivalentes ou sucessores ao Enterprise Agreement Subscription (EAS), incluindo Enterprise Agreement (EA), Microsoft Customer Agreement for Enterprise (MCA-E) ou outros programas oficiais da Microsoft, desde que comprovem o fornecimento das subscrições Microsoft 365 E5 e Microsoft 365 Copilot nos quantitativos mínimos exigidos e atendam às demais condições previstas no Termo de Referência? Está correto nosso entendimento?

4. CONCLUSÃO

Diante do exposto, requer-se o recebimento do presente Pedido de Esclarecimentos e a apresentação de resposta objetiva, individualizada e fundamentada a cada questionamento formulado, com a divulgação prevista no art. 164, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021 e no item 15.2 do Edital.

Os esclarecimentos solicitados são necessários para que a Telefônica possa estruturar sua proposta em conformidade com o efetivo escopo da contratação, dimensionar adequadamente os riscos e os custos envolvidos e compreender os critérios que regerão a futura execução contratual.

Nesses termos, pede-se deferimento.

São Paulo, 28 de setembro de 2026



Telefônica



Agência Nacional de Proteção de Dados
Superintendência de Gestão Interna
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas

Nota Técnica nº 9/2026/COSIS/CGTI/SGI/ANPD

1. INTERESSADO

1.1. Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.

2. ASSUNTO

2.1. Respostas técnicas ao Pedido de Esclarecimentos, Pregão Eletrônico nº 57/2026, Processo nº 00261.000211/2026-19.

3. REFERÊNCIAS

3.1. Pedido de Esclarecimentos apresentado pela empresa Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.

3.2. Despacho
nº 0343253/2026/DILIC/COLIC/CGRL/SGI/ANPD.

3.3. Termo de Referência nº 3/2026, versão 0.32, assinado em 16 de setembro de 2026.

3.4. Edital do Pregão Eletrônico nº 57/2026.

4. SUMÁRIO EXECUTIVO

4.1. Esta Nota Técnica apresenta as respostas aos questionamentos formulados pela interessada acerca da contratação de subscrições Microsoft 365 e serviços agregados.

4.2. Os questionamentos foram agrupados por tema para evitar repetições, considerando que diversos itens tratam da mesma controvérsia: a distinção entre as obrigações da futura CONTRATADA e aquelas inerentes ao FABRICANTE da solução.

4.3. Não foi identificada necessidade de alteração do Termo de Referência.

5. ANÁLISE

5.1. O Termo de Referência estabelece de forma expressa que as atividades de manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da solução são executadas pelo FABRICANTE, cabendo à CONTRATADA o gerenciamento das subscrições, o suporte administrativo, o atendimento contratual, o tratamento das demandas, o acompanhamento dos chamados e o escalonamento junto ao fabricante quando aplicável.

5.2. Assim, a responsabilidade da Microsoft pela manutenção do produto, pela correção de código e pela operação da infraestrutura em nuvem não afasta as obrigações contratuais assumidas pela futura CONTRATADA perante a ANPD quanto ao ser serviço de **REVENDA**.

5.3. Os mecanismos, relatórios, logs, documentações técnicas e funcionalidades nativamente disponibilizados pela Microsoft poderão ser utilizados para atendimento dos requisitos do Termo de Referência, desde que sejam suficientes para cumprir integralmente as exigências contratuais.

Questionamentos 1, 2, 3, 4, 13, 14, 15 e 16

Todos os questionamentos buscam confirmar entendimento segundo o qual os canais de atendimento, os níveis de severidade, os prazos de atendimento, os indicadores contratuais, a administração da solução e o tratamento dos chamados estariam integralmente subordinados às políticas, SLA e processos definidos pela Microsoft, limitando a atuação da futura CONTRATADA ao mero acompanhamento administrativo ou repasse de demandas ao fabricante.

Resposta: Não. O suporte contratual previsto no Termo de Referência regula a relação entre a ANPD e a futura CONTRATADA e não se confunde com o suporte do produto prestado pelo fabricante. A CONTRATADA deverá observar os canais, prazos, níveis de serviço, rotinas de acompanhamento, comunicação, registro, tratamento, evidências e escalonamento previstos contratualmente. Os mecanismos e canais da Microsoft poderão ser utilizados como instrumento de apoio e escalonamento, mas não substituem as obrigações assumidas pela CONTRATADA perante a ANPD. Os NMS são aplicáveis aos serviços prestados pela CONTRATADA. O suporte do produto Microsoft é responsabilidade do FABRICANTE. A responsabilidade do FABRICANTE pela plataforma não afasta as

obrigações contratuais da CONTRATADA perante a ANPD.

Questionamentos 5, 6, 17 e 18

Referem-se aos requisitos de segurança, segregação de ambientes, controles de acesso, retenção de logs, auditoria e demais mecanismos próprios da plataforma Microsoft.

Resposta: Sim. Os requisitos relacionados à infraestrutura da plataforma em nuvem, segregação lógica, mecanismos nativos de auditoria, retenção de logs, controles de acesso e funcionalidades de segurança serão atendidos pelos recursos oficialmente disponibilizados pelo FABRICANTE, observadas as características e capacidades das licenças efetivamente contratadas.

Questionamento 7

Refere-se aos mecanismos de auditoria, dashboards, consultas e relatórios previstos no item 4.9.5 do Termo de Referência.

Resposta: Não integralmente. Os mecanismos de auditoria, logs, consultas, dashboards e relatórios relacionados ao funcionamento da plataforma Microsoft 365 poderão ser atendidos pelos recursos e funcionalidades nativamente disponibilizados pelo FABRICANTE, observadas as capacidades das licenças efetivamente contratadas. Contudo, permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA as informações, registros, evidências, comunicações, acompanhamentos, históricos de atendimento, movimentações de licenciamento, atividades de gestão das subscrições e demais elementos relacionados à execução contratual sob sua responsabilidade. Não se exige o desenvolvimento de solução própria nem a contratação de ferramentas adicionais.

Questionamento 8

Trata dos canais de comunicação relacionados a incidentes de segurança e eventos da plataforma.

Resposta: Não integralmente. Os canais e procedimentos disponibilizados pelo fabricante poderão ser utilizados para comunicação de incidentes relacionados à plataforma. Todavia,

permanecem obrigatórias as atividades de comunicação, acompanhamento e escalonamento previstas contratualmente. Não se exige a implantação de estrutura própria de monitoramento ou SOC pela CONTRATADA.

Questionamentos 9 e 10

Tratam da documentação técnica da solução e das orientações administrativas relativas ao licenciamento.

Resposta: Sim. A documentação técnica oficial disponibilizada pela Microsoft atende ao requisito do item 4.12.1. As orientações do item 4.12.2 limitam-se às questões administrativas e operacionais ligadas ao licenciamento contratado, permanecendo excluídos os serviços especializados expressamente indicados no próprio Termo de Referência.

Questionamentos 11 e 12

Tratam do conceito de implantação/disponibilização da solução e da utilização das Ordens de Serviço.

Resposta: Sim. A contratação não contempla serviços de arquitetura, migração, parametrização, integração, desenvolvimento, sustentação operacional, administração técnica do ambiente ou capacitação. As Ordens de Serviço destinam-se à formalização das demandas inerentes ao objeto contratado e aos serviços agregados expressamente previstos no Termo de Referência.

Questionamentos 19 e 20

Tratam do alcance das expressões "administração da solução" e "gestão das subscrições".

Resposta: Sim em parte. A administração da solução não contempla atividades continuadas de operação técnica, monitoramento, sustentação ou governança do ambiente Microsoft 365 da ANPD. Entretanto, a atuação da CONTRATADA não se restringe a atividades meramente comerciais, abrangendo também o atendimento contratual, o gerenciamento das subscrições, o tratamento das demandas, o acompanhamento dos chamados, a comunicação e o

escalonamento junto ao fabricante quando necessário.

Questionamento 21

Refere-se à aceitação de atestados emitidos em programas Microsoft sucessores ou equivalentes ao Enterprise Agreement Subscription (EAS).

Resposta: Sim. Serão aceitos programas sucessores, equivalentes ou oficialmente reconhecidos pela Microsoft para a mesma finalidade, desde que possibilitem comprovar objetivamente o atendimento dos quantitativos mínimos e demais requisitos previstos no Termo de Referência.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1. Pedido de Esclarecimentos apresentado pela Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.

6.2. Despacho
nº 0343253/2026/DILIC/COLIC/CGRL/SGI/ANPD.

7. CONCLUSÃO

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

7.2. Recomenda-se o encaminhamento das presentes respostas à área responsável pela condução do certame para divulgação à interessada e aos demais licitantes.

LUCIANO ÉDIPO PEREIRA DA SILVA

Integrante EPC

Brasília-DF, na data da assinatura.



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Édipo Pereira da Silva, Integrante EPC**, em 30/09/2026, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anpd.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0343579** e o código CRC **5EB681A8**.

Referência: Caso responda a este documento, indicar
expressamente o Processo nº 00261.000211/2026-19

SEI nº 0343579