

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

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.

- ✓ Considerando os esclarecimentos prestados por essa Administração, entendemos que a CONTRATADA atuará como ponto único de contato para questões administrativas, contratuais e relacionadas ao licenciamento das subscrições contratadas, incluindo o recebimento, registro, acompanhamento e escalonamento das demandas quando necessário. Nesse contexto, é correto considerar que as solicitações relacionadas ao licenciamento, movimentação de subscrições, aspectos contratuais e administrativos serão abertas e tratadas junto à CONTRATADA, enquanto os incidentes técnicos relacionados ao funcionamento dos produtos Microsoft, tais como falhas de software, bugs, indisponibilidades da plataforma, problemas de infraestrutura e demais questões técnicas do produto, deverão ser abertos e tratados pelos canais oficiais de suporte disponibilizados pelo FABRICANTE, diretamente pela ANPD, cabendo à CONTRATADA o acompanhamento administrativo da demanda e eventual escalonamento contratual quando aplicável?
Está correto nosso entendimento?

- ✓ 8.53. O pagamento será realizado mensalmente, conforme as subscrições efetivamente demandadas, disponibilizadas no tenant institucional da CONTRATANTE, aceitas pela fiscalização e mantidas em execução no período de referência.

Questionamento:

Considerando que a aferição e consolidação das subscrições disponibilizadas são realizadas pelo Fabricante por meio de relatórios oficiais emitidos trimestralmente, é correto considerar que o faturamento e pagamento das licenças poderão ocorrer em modelo back-to-back, observando a mesma periodicidade de aferição de 3 (três) meses adotada pelo Fabricante, utilizando como base os quantitativos efetivamente provisionados e faturados no período?

Está correto o nosso entendimento?

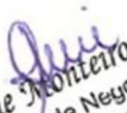
4. CONCLUSÃO

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, 01 de Outubro de 2026


Aline Monteiro Cardoso
Gerente de Negócios PJ-DF
Vivo Empresas

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 10/2026/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 2, Pregão Eletrônico nº 57/2026, Processo nº 00261.000211/2026-19.

3. REFERÊNCIAS

3.1. Pedido de Esclarecimentos 2 apresentado pela empresa Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.

3.2. Despacho
nº 0344542/2026/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. Não foi identificada necessidade de alteração do Termo de Referência.

5. ANÁLISE

5.1. Registra-se que o pedido de esclarecimentos apresentado faz referência ao Pregão Eletrônico nº 8/2026 e, em sua introdução, ao Pregão Eletrônico nº 01/2026. Todavia, o

procedimento em andamento corresponde ao Pregão Eletrônico nº 57/2026, regido pelo Edital nº 8/2026. Assim, as respostas a seguir consideram exclusivamente os documentos vigentes e aplicáveis ao certame em curso.

Questionamento 1

"Considerando os esclarecimentos prestados por esta Administração, entende a interessada que a CONTRATADA atuará como ponto único de contato para questões administrativas, contratuais e relacionadas ao licenciamento das subscrições contratadas, incluindo o recebimento, registro, acompanhamento e escalonamento das demandas quando necessário. Nesse contexto, entende que as solicitações relacionadas ao licenciamento, movimentação de subscrições, aspectos contratuais e administrativos serão abertas e tratadas junto à CONTRATADA, enquanto os incidentes técnicos relacionados ao funcionamento dos produtos Microsoft, tais como falhas de software, bugs, indisponibilidades da plataforma, problemas de infraestrutura e demais questões técnicas do produto, deverão ser tratados pelos canais oficiais de suporte disponibilizados pelo FABRICANTE. Está correto o entendimento?"

Resposta: Sim. O entendimento apresentado está correto. As demandas relacionadas ao licenciamento, movimentação de subscrições, aspectos administrativos e contratuais são tratadas pela CONTRATADA. Já os incidentes técnicos relacionados ao funcionamento dos produtos Microsoft, incluindo falhas de software, correções de produto, indisponibilidades da plataforma e questões inerentes à infraestrutura em nuvem, são de responsabilidade do FABRICANTE. Permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA as atividades de acompanhamento, comunicação, registro, gestão das subscrições e escalonamento previstas no Termo de Referência, quando aplicáveis.

Questionamento 2

"Considerando o disposto no item 8.53 do Termo de Referência, segundo o qual o pagamento será realizado mensalmente com base nas subscrições efetivamente demandadas, disponibilizadas, aceitas e mantidas em execução no período de referência, entende a interessada que o faturamento e pagamento das licenças poderão seguir modelo back-to-back, observando a mesma periodicidade de aferição adotada pelo fabricante. Está correto o entendimento?"

Resposta: Não. O Termo de Referência estabelece medição e pagamento mensais, considerando as subscrições efetivamente demandadas, disponibilizadas, aceitas e mantidas no período de referência. Eventuais modelos comerciais, ciclos de faturamento ou procedimentos operacionais adotados pelo FABRICANTE não alteram o modelo de medição e pagamento definido para a presente contratação.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

6.1. Pedido de Esclarecimentos apresentado pela Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A (0344566).

6.2. Despacho
nº 0344542/2026/DILIC/COLIC/CGRL/SGI/ANPD.

7. CONCLUSÃO

7.1. Os questionamentos foram esclarecidos sem necessidade de alteração do Termo de Referência ou dos demais documentos do certame.

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 01/10/2026, às 12:46, 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 **0344580** e o código CRC **BAB32E0A**.

SCN Quadra 06, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900

Telefone: - <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

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

SEI nº 0344580