



## ESCLARECIMENTO 1 – EDITAL PREGÃO 90005/2025 - STIC

**Processo nº 23000.011091/2025-71**

**PERGUNTA 1:** “Sobre o item 3.1 do Termo de Referência. Entendemos que a contratação atual refere-se exclusivamente à renovação e expansão de licenças, não incluindo serviços de implantação, configuração ou migração de dados, uma vez que a CONTRATANTE já utiliza a solução. A CONTRATADA atuará no apoio à ativação das licenças e no esclarecimento de dúvidas relacionadas ao contrato administrativo. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 1:** “O entendimento do questionante encontra-se **parcialmente correto**, com os seguintes ajustes. Trata-se de registro de preços cuja natureza principal é a aquisição/renovação e expansão de licenças Microsoft EES (item 1.1 do Edital/TR). Ainda que o TR mencione atividades correlatas (ex.: instalação/ativação e suporte), não existem no Edital/Planilha de Preços itens pormenorizados, mensuráveis e precificados para serviços profissionais (implantação gerenciada, migração massiva, desenvolvimento de integrações, treinamentos formais). Assim, no âmbito desta contratação: (i) a CONTRATADA deverá prestar apoio e assessoramento técnico à equipe do MEC, incluindo documentação, orientação, suporte de primeiro nível e auxílio à ativação/configuração padrão das licenças; (ii) quaisquer serviços profissionais de escopo definido e alocação de equipe não estão incluídos e deverão ser contratados em instrumento separado, com escopo, prazos e preços próprios.”



**PERGUNTA 2:** ‘Sobre responsabilidades no item 4.10 – Suporte Técnico. Em relação ao item 4.10 e seus subitens, esclarecemos que as responsabilidades são compartilhadas entre a Fabricante Microsoft e a CONTRATANTE. A Microsoft disponibiliza diversas ferramentas e serviços nativos para atualização, monitoramento, gestão de ativos, conformidade de licenças e evolução tecnológica, como Windows Update, Intune, Microsoft 365 Admin Center, SCCM, MAP Toolkit, entre outros. Esses recursos permitem à CONTRATANTE realizar o gerenciamento técnico do ambiente, desde que possua o licenciamento adequado. No entanto, a configuração e operação dessas ferramentas são de responsabilidade da CONTRATANTE, pois a contratação refere-se exclusivamente à renovação de licenças, não incluindo serviços gerenciados ou suporte técnico especializado por parte da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto? Link de referência para os serviços incluídos nas suítes Microsoft 365 A5: <https://learn.microsoft.com/ptbr/office365/servicedescriptions/office-365-platform.servicedescription/microsoft-365-education>”

**RESPOSTA 2:** “O entendimento está **parcialmente correto**. A CONTRATADA atuará como facilitadora do acesso às licenças e aos benefícios vinculados, prestando suporte de nível 1 relacionado a dúvidas de licenciamento e procedimentos administrativos. A gestão operacional, configuração avançada (ex.: Intune, políticas DLP, Defender, SCCM), administração contínua e suporte especializado são responsabilidades do CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá orientar sobre recursos nativos e procedimentos, mas não substituirá a responsabilidade técnica operacional da equipe técnica do MEC.”



**PERGUNTA 3:** “sobre o item 4.10 e subitem 4.11. Entendemos que, por se tratar do suporte padrão da Fabricante Microsoft, a CONTRATANTE está ciente de que os atendimentos para resolução de incidentes são realizados exclusivamente de forma remota, e que a Microsoft não possui SLA de resolução, apenas SLA de resposta, conforme suas regras e políticas. A CONTRATADA irá apoiar na abertura e acompanhamento dos chamados junto à Microsoft, mas não é responsável pela execução. Nossa entendimento está correto? “

**RESPOSTA 3:** “O entendimento está **correto**. Em atendimento ao modelo de responsabilidade compartilhada, a CONTRATADA abrirá, classificará inicialmente e acompanhará chamados junto à Microsoft quando aplicável, atuando como interlocutora, mas não é responsável pela resolução técnica final quando esta depender de atuação direta do fabricante ou de contrato de suporte avançado (Unified) entre o CONTRATANTE e a Microsoft (Fabricante).

**PERGUNTA 4:** “Requisitos de Segurança e Privacidade. Entendemos que as responsabilidades sobre segurança dos dados são compartilhadas entre a Fabricante e a CONTRATANTE:

- Fabricante: Responsável pela infraestrutura da nuvem, incluindo disponibilidade, manutenção e atualizações.
- CONTRATANTE: Responsável pela proteção dos dados inseridos, por meio da configuração de políticas como DLP, AIP, Intune, antivírus, antispam, entre outras.

Quanto ao backup:



- Microsoft 365: Não possui backup nativo completo. Para proteção robusta, é recomendada solução de backup dedicada.
- Azure: Possui serviços nativos de backup robustos, que devem ser configurados pela CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?”

**RESPOSTA 4:** “O entendimento está **correto**. As responsabilidades de segurança são compartilhadas: a Microsoft (fabricante) responde pela infraestrutura e disponibilidade da nuvem. O CONTRATANTE é responsável pela configuração das políticas, gestão de identidade e proteção dos dados (DLP, AIP, Intune etc.). Quanto ao backup, é fato que o Microsoft 365 não está incluso solução de backup ponto-a-ponto para restauração de longa retenção. A CONTRATADA pode orientar quanto às melhores práticas, sem substituir obrigações do CONTRATANTE.”

**PERGUNTA 5:** “Requisitos de Implantação (item 4.41.3) Entendemos que os serviços relacionados ao FastTrack são de responsabilidade da Fabricante Microsoft, e seu uso está sujeito à aprovação da própria Microsoft. A CONTRATADA pode apoiar na solicitação de uso do FastTrack, mas não garante sua disponibilização, pois depende da avaliação e aprovação da Fabricante. Nosso entendimento está correto?”

**RESPOSTA 5:** “O entendimento está **correto**. O FastTrack é um programa/serviço prestado pela Microsoft e sua disponibilização depende da avaliação/aceite do fabricante. A CONTRATADA pode auxiliar na solicitação (preparação de documentação técnica, evidências de elegibilidade e interlocução), mas não pode garantir que a Microsoft concederá o FastTrack. Caso o FastTrack não seja



disponibilizado, quaisquer serviços de implantação/migração necessários serão contratados separadamente.”

**PERGUNTA 6:** “Requisitos de Implantação (itens 4.41.4 a 4.41.7.2). Entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA se limita à ativação das licenças nos portais Microsoft 365 e VLSC, além de sanar dúvidas sobre o funcionamento desses portais. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 6:** “O entendimento está **correto**. A responsabilidade da CONTRATADA, no escopo do registro de preços, limita-se à ativação das licenças nos portais Microsoft 365 e VLSC, à disponibilização de orientações e ao esclarecimento de dúvidas sobre o uso desses portais. Procedimentos e operações contínuas de gestão dos portais, bem como atividades que demandem trabalho de projeto ou ações massivas sobre ambientes produtivos, requerem contratação específica.”

**PERGUNTA 7:** “Obrigações da CONTRATADA (item 5.2.9) Entendemos que, em caso de migração de dados para um provedor terceiro, os custos técnicos da migração e capacitação dos usuários são de responsabilidade da CONTRATANTE. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 7:** “O entendimento está **correto**. Caso a migração de dados seja efetuada para provedor terceiro, os custos técnicos (migração, ferramentas, scripts, parametrizações e capacitação de usuários) e eventuais serviços profissionais serão de responsabilidade do CONTRATANTE.”



**PERGUNTA 8:** “IDS (Índice de Disponibilidade do Serviço).

Entendemos que, em caso de descumprimentos parciais dos níveis de disponibilidade, deve haver flexibilização quanto à aplicação simultânea de sanções, considerando que a solução é da Fabricante Microsoft, que possui SLA próprio com compensações automáticas via créditos de serviço, conforme contrato. Ressaltamos que a Fabricante:

- Realiza apuração técnica transparente e aplica créditos automáticos proporcionais à indisponibilidade.
- A aplicação simultânea de multa contratual e créditos de SLA pode gerar dupla penalização sobre o mesmo fato.
- A adoção das regras de SLA da fabricante garante equilíbrio contratual.
- Em contratos similares, os créditos de serviço têm sido aceitos como compensação suficiente, desde que tecnicamente respaldados.

Dessa forma, entendemos que devem ser aplicadas as regras de SLA da Microsoft, com devolução de créditos limitada aos serviços afetados, conforme apuração técnica. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 8:** “O entendimento está **parcialmente correto**.

Reconhece-se que a Microsoft aplica mecanismos próprios de apuração e créditos de serviço, contudo, a aplicação de sanções contratuais previstas no TR não é automaticamente afastada. Recomenda-se que a apuração da fiscalização técnica do contrato identifique a responsabilidade pela indisponibilidade (fabricante vs. execução da CONTRATADA) e que as compensações sejam aplicadas de forma não cumulativa para o mesmo evento técnico, evitando dupla penalização. Em resumo: a Administração manterá as sanções previstas no contrato, observada a análise técnica que verificará a



incidência de créditos automáticos do fabricante e eventual exclusão de multa quando caracterizada compensação técnica equivalente.”

**PERGUNTA 9:** “Relatórios (item 8.5.1). Entendemos que os relatórios exigidos se referem à gestão das licenças do Microsoft 365 conforme escopo exigido, serviços que serão faturados no uso sob demanda dos créditos de Azure, e aos chamados abertos pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA. Observação: Em casos de chamados direcionados à Fabricante Microsoft para resolução de incidentes, a CONTRATANTE deverá solicitar diretamente os relatórios à Fabricante, pois trata-se de suporte padrão. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 9:** “O entendimento está **parcialmente correto**. A CONTRATADA deverá entregar relatórios relativos à gestão das licenças (uso, alocações, expirações) e registros dos chamados acompanhados pela CONTRATADA. Para relatórios técnicos ou *logs* gerados diretamente pela Microsoft como parte do suporte do fabricante, o CONTRATANTE poderá solicitar tais relatórios junto à Microsoft quando necessário. A CONTRATADA apoiará na identificação e encaminhamento das solicitações, sem substituir eventual interação direta entre CONTRATANTE e Fabricante.”

**PERGUNTA 10:** “Critérios de Medição e Pagamento (itens 8.7 e 8.8.5)

Entendemos que o suporte relacionado às licenças será tratado diretamente com a fabricante Microsoft, por meio do suporte padrão, especialmente em casos de incidentes com causas desconhecidas que exigem envolvimento técnico da fabricante. A CONTRATANTE está ciente de que, conforme política da Microsoft, os atendimentos são realizados remotamente, respeitando as regras de SLA aplicáveis



ao suporte padrão. Os chamados serão acompanhados pela CONTRATADA, sem previsão de contratação de suporte especializado (Contratada ou Unified do Fabricante) para serviços fora do escopo de ativação das licenças. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 10:** “O entendimento está **correto**. Os critérios de medição e pagamento aplicam-se ao objeto do contrato (licenças e serviços expressamente previstos). Chamados que demandem suporte do fabricante seguem as regras de SLA/políticas da Microsoft. A CONTRATADA acompanhará os chamados, mas não responderá por custos ou serviços fora do escopo do fornecimento de licenças.”

**PERGUNTA 11:** “Utilização do Sistema de Registro de Preço. Entendemos que, conforme regra da Fabricante Microsoft, todas as licenças descritas no item 1 (Condições Gerais da Contratação) devem ser reportadas dentro do mesmo contrato aberto no pedido inicial. Licenças não incluídas na ordem inicial deverão ser adicionadas por meio de Ordens Suplementares, com vigência proporcional ao contrato existente. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 11:** “O entendimento está correto. Licenças e itens integrantes do mesmo pedido inicial devem ser reportados no contrato/ordem original. Inclusões posteriores devem seguir o procedimento de Ordens Suplementares/Adesões previstas na legislação e nas regras do fabricante, com vigência proporcional quando aplicável.”

**PERGUNTA 12:** “Utilização do Sistema de Registro de Preço. Entendemos que, conforme regra da Fabricante Microsoft, não é permitida a inclusão de caronas na Ata de Registro de Preços após a



assinatura do contrato. Caso haja essa solicitação, o processo deverá passar por aprovação da Fabricante. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 12:** “Conforme os princípios que regem a Administração Pública, notadamente o do planejamento e o da vinculação ao instrumento convocatório, informamos que não é admitida a adesão à referida Ata por órgãos ou entidades não participantes.

Esta decisão foi consolidada na fase interna da licitação, estando expressa e justificada nos seguintes documentos oficiais do processo:

- Estudo Técnico Preliminar (ETP): Conforme disposto no Item 12, página 24, alínea 'c' dos estudos, foi apresentada a justificativa técnica e administrativa pela qual o órgão gerenciador optou por vedar a adesão de não participantes.
- Minuta da Ata de Registro de Preços: Em decorrência direta do planejamento, a Cláusula 4<sup>a</sup> da Minuta (anexo integrante do Edital) estabelece formalmente a vedação, conferindo publicidade e força normativa à decisão. Portanto, reiteramos a impossibilidade fática e jurídica de deferir pedidos de adesão tardia à Ata de Registro de Preços em questão.”

**PERGUNTA 13:** “Utilização do Sistema de Registro de Preço. Entendemos que a CONTRATANTE deverá respeitar todas as regras de licenciamento da Microsoft nos contratos do tipo EES, incluindo requisitos mínimos, licenças base, prazo de cobertura, prazo de pagamento, entre outros. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 13:** “O entendimento está **correto**. O CONTRATANTE deve observar as regras de licenciamento aplicáveis aos contratos EES (requisitos mínimos, licenças base, prazos e condições de



pagamento e cobertura) conforme políticas da Microsoft e documentos contratuais aplicáveis. A observância das regras do fabricante é condição de regularidade do uso das licenças.”

**PERGUNTA 14:** “Azure Prepayment (6QK-00001). Entendemos que, durante a vigência contratual, não haverá contratação de produtos ou serviços de terceiros via Azure Marketplace. Caso contrário, esse processo deverá ser previamente aprovado pela Fabricante Microsoft. Ressaltamos que:

- Os valores exibidos no Marketplace são preços de custo, sem impostos e encargos, que devem ser acrescidos manualmente após o consumo, conforme documentação oficial:

- o <https://learn.microsoft.com/pt-br/partner-center/marketplace-offers/taxdetails-marketplace>
  - o <https://learn.microsoft.com/pt-br/marketplace/billing-invoicing>

- O administrador do Azure pode habilitar ou desabilitar compras no Marketplace, conforme instruções: o <https://learn.microsoft.com/pt-br/marketplace/purchase-controloptions?source=recommendations>

Dessa forma, entendemos que a CONTRATANTE está ciente e de acordo com essas regras, não cabendo questionamentos futuros, inclusive quanto à responsabilidade pelos pagamentos decorrentes de contratações via Marketplace. Nossa entendimento está correto?”

**RESPOSTA 14:** “O entendimento está **correto**. Compras via Azure Marketplace devem observar regras do fabricante e serão de responsabilidade do CONTRATANTE. Caso o contrato preveja restrição, aquisições fora dos limites do instrumento deverão ser previamente aprovadas pela Microsoft, quando necessária a aprovação, e tratadas administrativamente. A CONTRATADA estará



apta a orientar sobre controles possíveis, mas não assumirá a responsabilidade pelos pagamentos decorrentes de aquisições diretas feitas pelo CONTRATANTE no Marketplace.”

**PERGUNTA 15:** ‘Azure Prepayment (6QK-00001). Entendemos que a CONTRATANTE possui acesso às ferramentas nativas do Azure, como o Cost Management + Billing, que permitem monitorar o consumo, configurar alertas e gerenciar os créditos contratados diretamente no portal. A CONTRATADA é responsável apenas pelo faturamento dos serviços utilizados, conforme o consumo realizado pela CONTRATANTE. A escolha, ativação e uso dos serviços na plataforma Azure ou via Marketplace são de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE. A CONTRATADA não possui controle direto nem mecanismos nativos para restringir ou bloquear o uso de serviços específicos pela CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?’

**RESPOSTA 15:** “O entendimento está correto. O CONTRATANTE possui acesso a ferramentas nativas (Cost Management + Billing) para monitoramento e gestão de créditos. A CONTRATADA faturará os serviços conforme consumo e o modelo contratual pactuado. A escolha e ativação de serviços no Azure/Marketplace são de responsabilidade do CONTRATANTE, que deverá gerir o uso e os controles internos. Não é esperado que a CONTRATADA detenha mecanismo nativo para impedir consumos específicos sem autorização expressa do CONTRATANTE.”

**PAULO RONALDO DOS SANTOS**  
**Pregoeiro**



Ministério da Educação  
Subsecretaria de Gestão Administrativa  
Coordenação Geral de Planejamento e Licitações  
Coordenação de Licitações  
Divisão de Licitações