

**De:** Leandro Dos Santos Vieira <leandro.svieira@telefonica.com>  
**Enviado em:** terça-feira, 1 de abril de 2025 14:34  
**Para:** MJ-Licitação  
**Cc:** Brena Bezerra Rodrigues Da Silva  
**Assunto:** QUESTIONAMENTOS INTEMPESTIVOS - MINISTERIO DA JUSTICA E SEGURANCA PUBLICA - 90003/2025 - 04/04/2025 - 10:00

Prezado (a) Pregoeiro (a), boa tarde!

Primeiramente, agradecemos pelas respostas aos nossos questionamentos. Gostaríamos de solicitar, gentilmente, uma nova resposta, considerando que a Telefônica tem grande interesse em participar do pregão e propor condições que possam resultar em melhores preços durante o certame.

**TREPLICA DOS QUESTIONAMENTOS:**

**Resposta ao Questionamento 3:** Esclarecemos que nenhum Fabricante de classe mundial possui um SLA de resolução de problemas em caso de incidentes graves e que necessite da ação do Fabricante, sendo assim, entendemos que ser tratar do suporte padrão do Fabricante a CONTRATANTE irá aceitar as regras estabelecidas que em caso de chamados com causas raízes desconhecidas será aceito o SLA da Fabricante, onde não há previsão tempo de resolução dos chamados, reforçamos que a CONTRATADA irá acompanhar juntamente os status dos chamados, reportando o andamento do mesmo até a resolução. Nossa entendimento está correto?

**Resposta ao Questionamento 5:** Esclarecemos que a CONTRATADA esta ciente das GLOSAS a serem aplicadas em caso de indisponibilidade dos serviços, porém é necessário que CONTRATANTE esteja de acordo com o processo existente, onde é necessário a comprovação da indisponibilidade dos serviços e esse processo exige a abertura de um caso com a Fabricante e que ela julgue procedente a causa e após a aprovação a mesma irá fazer a devolução dos créditos em relação ao serviços afetados, ex: Se o serviço afetado foi o Exchange Online por X horas, a Fabricante irá fazer a devolução de créditos desse serviço afetado, portanto, entendemos que a GLOSA na fatura a ser descontada mensalmente será em relação ao que foi apurado pela Fabricante e não um percentual em cima da fatura mensal. Nossa entendimento está correto?

**Questionamento :** Em relação ao item 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção e seu subitem 4.11.30. Esclarecemos que o portal do Fabricante não possui a visualização de relatórios com as informações exigidas, sendo assim entendemos que a CONTRATANTE aceitará a entrega de relatórios mensais através dos canais oficiais da CONTRATADA. Nossa e entendimento está correto?

Atenciosamente,



**Leandro dos Santos Vieira**

Gerente de Negócios  
Gerência Governo Federal  
Telefônica Brasil S/A - VIVO  
Diretoria Governo B2B Vendas Diretas  
SMAS Trecho 1 - Guará, Ed. ParkShopping Corporate  
Torre 1 - 1º Andar - Brasília – DF CEP 71215-300  
+55 11 61 9 9639-5804

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.  
\*\*\*This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.

**De:** Leandro Dos Santos Vieira  
**Enviada em:** terça-feira, 25 de março de 2025 09:43  
**Para:** licitacao@mj.gov.br  
**Assunto:** QUESTIONAMENTOS - MINISTERIO DA JUSTICA E SEGURANCA PUBLICA - 90003/2025 - 04/04/2025 - 10:00

Prezado (a) Pregoeiro (a), bom dia!

Tendo em vista a intenção desta Operadora em participar do Pregão em referência no assunto, vimos tempestivamente, remeter nosso questionamento ao referido Edital, a qual solicitamos apreciação dessa Digna Comissão de Licitação.

**Questão 1.**

Em relação ao item 1. Condições gerais da contratação e seu subitem 1.4. Entendemos que o prazo contratual será de 12 meses e caso de prorrogação, será um acordo entre a CONTRATADA e a CONTRANTE, respeitando as regras de atualizações de valores. Nossa entendimento está correto?

**Questão 2.**

Em relação ao item 3. Fundamentação e descrição da necessidade e seus subitens. Entendemos que a CONTRATANTE já faz uso dos serviços da plataforma SAAs e Onpremissess da Microsoft e que o objetivo do edital é a contratação/renovação apenas de licenças Microsoft, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA os serviços de implantação, configuração, gerenciamento e migração de dados. Nossa entendimento está correto?

**Questão 3.**

Em relação ao item 4.4. Requisitos de Manutenção e seu subitem 4.4.6.1. Entendemos que a CONTRATANTE se refere o uso do SLA no que diz respeito a liberação das licenças a partir da solicitação da CONTRATANTE. Nossa entendimento está correto?

**Questão 4.**

Em relação ao item 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção e seu subitem 4.11.32. Entendemos que os serviços de suporte técnico será o suporte padrão prestado pela Fabricante respeitando as suas regras de atendimento, sendo assim entendemos que não é o objetivo do edital a contratação de um suporte PREMIER do Fabricante ou suporte ESPECIALIZADO da CONTRATADA. Nossa entendimento está correto?

**Questão 5.**

Em relação ao item 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção e seu subitem Entendemos que o Contratante tem ciência dos termos gerais do Contrato de Nível de Serviço para os Serviços Online da Microsoft (<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>) seus termos gerais, definição de SLA, análises de caso, resarcimento de créditos de serviço e limitações, e que concorda com as regras definidas pelo fabricante. Ainda com relação a estes itens entendemos que a CONTRATANTE concorda que os créditos serão resarcidos na fatura anual de acordo com os serviços que foram afetados e apurados pela Fabricante. Nossa entendimento está correto?

**Questão 6.**

Em relação ao item 8.7. Forma de pagamento e seus subitens. Entendemos que os pagamentos serão executados em uma única parcela, com o envio de uma única nota fiscal. Nossa entendimento está correto?

**Questão 7.**

Em relação ao item 8. Critérios de medição e pagamento. Por não se tratar de uma Ata de Registro de preços, entendemos que todas as licenças reportadas no item 2.2 serão contratadas em sua totalidade no pedido inicial do contrato, caso a CONTRATANTE venha adquirir licenças não prevista nesse certame após o pedido inicial elas entrarão como pro rata dentro do mesmo contrato EAS aberto no pedido inicial, não sendo possível por regra do Fabricante a abertura de múltiplos contratos. Nossa entendimento está correto?

**Questão 8.**

Em relação ao item 8. Critérios de medição e pagamento. Entendemos que a CONTRATANTE irá respeitar todas as regras de licenciamento EAS do Fabricante em relação a (requisitos mínimos, licenças base, prazo de cobertura etc.).

**Questão 9.**

Em relação ao item 2. Descrição da solução e seus subitens 7JQ-00341, 9GS-00495, 9GA-00006. Esclarecimento: A Microsoft anunciou em 08/04/2022 o fim do benefício de Suporte à Resolução de Problemas do Software Assurance 24 horas por dia, 7 dias por semana a partir de 01º de fevereiro de 2023. A partir dessa data nenhum novo incidente SA 24x7 será alocado e quaisquer incidentes existentes não poderão ser usados. O "Suporte à Resolução de Problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana" do Software Assurance será totalmente desativado, independentemente do seu contrato atual ou status de inscrição. Essa divulgação poderá ser validada através de consulta ao link do fabricante: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/news/software-assurance-247support-retirement>.

Entendemos que a CONTRATANTE está ciente e de acordo com esse comunicado, não cabendo qualquer questionamento ou reclamação futura, inclusive no que diz respeito responsabilizar e/ou exigir da contratada que esse benefício seja mantido. Nossa entendimento está correto?

**Questão 10.**

Em relação ao item 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção e seu subitem 4.11.23. A Fabricante disponibiliza o portal de integridade para que os clientes façam a análises e extração dos relatórios dos serviços de indisponibilidade da Fabricante, sendo assim entendemos que a CONTRATANTE será a responsável por extrair os relatórios mensalmente para análise. Nossa entendimento está correto?

**Questão 11.**

Em relação a quantidade de licenças foi constatado que há uma inconsistência entre o item 2. Descrição da solução e os itens 1. Condições gerais da contratação e 10. Estimativas do valor da contratação, solicitamos esclarecimentos de qual a quantidade correta a ser considerada?

Atenciosamente,



**Leandro dos Santos Vieira**

Gerente de Negócios  
Gerência Governo Federal  
Telefônica Brasil S/A - VIVO  
Diretoria Governo B2B Vendas Diretas  
SMAS Trecho 1 - Guará, Ed. ParkShopping Corporate  
Torre 1 - 1º Andar - Brasília – DF CEP 71215-300  
+55 11 61 9 9639 -5804

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.