



31193487



08006.000780/2024-25



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

NOTA TÉCNICA Nº 28/2025/CITIC/CGISE/STI/SE/MJ

PROCESSO Nº 08006.000647/2023-98

INTERESSADO: CITIC

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de resposta ao Pedido de Esclarecimento n.º 06 (31193093), que apresenta questionamentos acerca do Pregão Eletrônico 90003/2025, que versa sobre a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação para fornecimento de subscrição de softwares Microsoft, com vistas a atender às necessidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP.

1.2. O Pedido de Esclarecimento n.º 06 foi encaminhado por Leandro dos Santos Vieira <leandro.svieira@telefonica.com>, no dia 01 de abril de 2025 às 14:34h GMT-3.

1.3. A Divisão de Licitações solicitou, através do Despacho n.º 78/2025/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE (31193119), a manifestação desta área demandante até às 14h00 do dia 01/04/2025, tendo em vista que será necessário inserção de comandos junto ao sistema de compras em tempo hábil.

1.4. Isto exposto passa-se à análise dos fatos.

2. RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO N.º 06 (31193093)

2.1. O Pedido de Esclarecimento n.º 06 solicita elucidação a respeito de aspectos técnicos do edital, conforme apresentado a seguir:

2.2. Questionamento 1:

"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. Nosso entendimento está correto?

(...)"

2.2.1. **Resposta ao Questionamento 1:** Está correto o entendimento da licitante.

2.3. Questionamento 2:

"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. Nosso entendimento está correto?

(...)"

2.3.1. **Resposta ao Questionamento 2:** Está correto o entendimento da licitante.

2.4. Questionamento 3:

"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 entregue de relatórios mensais através dos canais oficiais da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto?

(...)"

2.4.1. **Resposta ao Questionamento 3:** Está correto o entendimento da licitante, desde que todas as informações previstas em Edital estejam encaminhadas nos relatórios mensais pela Contratada.

3. **CONCLUSÃO**

3.1. Diante do exposto, submete-se o presente processo à Divisão de Licitações, para providências cabíveis e prosseguimento do processo de contratação.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Garcia Greco, Coordenador(a)-Geral de Infraestrutura e Serviços**, em 01/04/2025, às 16:46, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31193487** e o código CRC **85730371**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.