

## Lidianny Almeida de Carvalho Queiroz

---

**De:** Leandro Dos Santos Vieira <leandro.svieira@telefonica.com>  
**Enviado em:** quarta-feira, 15 de outubro de 2025 10:34  
**Para:** MJ-Licitação  
**Assunto:** ESCLARECIMENTOS - EDITAL: MINISTERIO DA JUSTIÇA E SEGURANCA PUBLICA - 90014/2025 - 21/10/2025 09:00

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 pedido de esclarecimentos ao referido Edital, a qual solicitamos apreciação dessa Digna Comissão de Licitação.

1.9. Os serviços de nuvem a serem contratados serão prestados no modelo de “nuvem pública”, isto é, com o uso de recursos fornecidos a partir dos datacenters da contratada, preferencialmente localizados em território nacional, conforme previsão das normas de segurança da informação aplicáveis. Os serviços a serem prestados consistem unicamente no fornecimento de recursos de nuvem do provedor e no apoio técnico às atividades de gerenciamento contratual, sem a obrigação de execução de atividades de implantação, provisionamento, orquestração, migração e gerenciamento de workloads em nuvem, as quais serão de responsabilidade do CONTRATANTE e serão executadas o auxílio de outros contratos de serviços de que este dispõe.

**Questionamento:** Entendemos que a empresa CONTRATADA irá atuar apenas como parceiro para realização do faturamento mensal com base nos consumos, e todo o serviços profissional referente ao monitoramento, gestão, migração e qualquer outra atividade técnica é de total responsabilidade da CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica, estamos correto no entendimento?

2.11. É admissível a utilização de serviços do Marketplace dos provedores de serviços de computação em nuvem nos casos em que o valor anual dos serviços esteja abaixo dos limites de dispensa de licitação previstos no art. 75, inc. II, da Lei nº 14.133/21, modificado pelo Decreto nº 11.871/2023, conforme previsão existente no Acórdão TCU nº 157/2024-Plenário. Acima deste valor, só é admissível a utilização de serviços do Marketplace caso obedecidos os seguintes requisitos:

2.11.1. Realização de Estudo Técnico Preliminar nos termos do Art. 11 da In SGD/ME 94, de 2022, que demonstre que a solução de terceiros a ser utilizada é a mais adequada em termos econômicos e qualidade, considerando a análise comparativa de soluções similares e análise total de custos de propriedade;

2.11.2. Realização de avaliação e testes quanto ao atendimento de requisitos de segurança e privacidade do órgão contratante; e

2.11.3. Aprovação prévia do gestor para aquisição dos itens em tempo de execução do contrato.

2.11.4. Os serviços do Marketplace não presentes nos catálogos de serviços da contratação deverão ser incluídos por meio da celebração de Termo Aditivo.

2.11.5. Os valores a serem cobrados pelos serviços de Marketplace deverão ser aqueles presentes no portal de gerenciamento de serviços do provedor, sem acréscimos de impostos e margens, e estes somente deverão ser reajustados de acordo com o índice geral de correção aplicável ao contrato.

**Questionamento:** Entendemos que os produtos adquiridos via Marketplace dos CSPs não são elegíveis a descontos concedidos pelos próprios provedores. O pagamento desses produtos é realizado juntamente com a fatura mensal de consumo, acrescido da taxa de administração correspondente. Vocês estão cientes dessa condição?

4.1.17. Os data centers dos provedores devem ter classificação Tier IV de acordo com a norma TIA 942. A classificação em Tiers adotada em data centers foi desenvolvida pelo Uptime Institute, nos EUA, é usada desde 1995 e tem reconhecimento mundial. A classificação Tier IV é dada a data centers que possuem redundância em 100% dos seus recursos, incluindo refrigeração, alimentação elétrica, links de rede e recursos de armazenamento, possibilitando assim uma total tolerância a falhas (não existe ponto único de falha) e uma disponibilidade da ordem de 99,995% (indisponibilidade total máxima de 26 minutos em um ano).

**Questionamento:** Microsoft não divulga publicamente a classificação Tier (I, II, III, IV) de seus data centers. Embora os data centers do Azure sejam altamente redundantes e seguros, não há confirmação oficial de que sejam certificados como Tier IV pela TIA-942. Vocês estão cientes dessa condição?

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e evolutivas pelo CONTRATADO, visando à manutenção da disponibilidade da solução e o aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

**Questionamento:** Os serviços de cloud pública são de responsabilidade de cada CSP, onde a manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da infraestrutura física e dos serviços nativos é realizada diretamente pelo provedor CSP. Dessa forma, entendemos que tais atividades **não** são de responsabilidade da CONTRATADA, uma vez que envolvem componentes gerenciados exclusivamente pelo CSP. A CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica, por sua vez, será responsável pela gestão, operação e evolução da camada contratada sobre os serviços de nuvem, garantindo a disponibilidade e o aperfeiçoamento da solução conforme os requisitos definidos. Vocês estão cientes dessa condição?

4.4.2. A prestação dos Serviços de Computação em Nuvem deverá incluir canais para o encaminhamento de demandas de suporte técnico, em conformidade com os modelos já estabelecidos pelos provedores de serviços desta natureza.

**Questionamento:** É correto considerar que a contratação de suporte deve ser efetuada diretamente pelos canais de atendimento do Fabricante (<https://azure.microsoft.com/pt-br/support/plans/>) e os valores deste suporte serão apresentados na fatura mensal? Está correto o nosso entendimento?

4.4.3. Os Serviços de Computação em Nuvem deverão incluir o suporte básico do provedor, o que inclui funcionalidades de autoatendimento e de acesso a conteúdo instrucional sobre a resolução de problemas, e canal para abertura e autoclassificação de chamados técnicos, os quais deverão ser respondidos por meio da própria plataforma de gerenciamento de serviços de nuvem ou de plataforma de suporte a ela integrada.

4.4.4. No caso da nuvem Microsoft Azure, o suporte básico prevê a abertura de chamados de acordo com a sistemática a seguir:

4.4.4.1. Severidade A - Demandas com impacto crítico de negócio, com interrupção de negócio - Resposta em até uma hora;

4.4.4.2. Severidade B - Demandas com impacto moderado, permitindo a continuidade parcial de negócio - Resposta em até quatro horas;

4.4.4.3. Severidade C - Demandas com impacto mínimo de negócio - Resposta em até oito horas úteis (período útil entre 08h00min e 18h00min de segunda a sexta-feira).

**Questionamento:** É correto considerar que a contratação de suporte deve ser efetuada diretamente pelos canais de atendimento do Fabricante (<https://azure.microsoft.com/pt-br/support/plans/>) e os valores deste suporte serão apresentados na fatura mensal? Cada plano de suporte tem um SLA a qual deverá ser avaliado pela CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica. Está correto o nosso entendimento?

#### 4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.1.1. As integrações e os desenvolvimentos de soluções de interoperabilidade, sempre que possível, serão pautados em plataformas livres, na arquitetura orientada a modelos e utilizando do Software Público Brasileiro.

4.10.1.2. O desenvolvimento dos produtos deverá utilizar frameworks, bibliotecas, componentes, ferramentas, códigos fontes e utilitários que sejam portáteis para outros ambientes de nuvem.

4.10.1.3. As prospecções tecnológicas deverão evitar propostas que dependam somente de plataformas proprietárias e que dependam de único fornecedor; salvo quando autorizado pelo CONTRATANTE.

#### 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

**Questionamento:** Entendemos que os serviços profissionais, desenvolvimento, monitoramento e sustentação do ambiente é de total responsabilidade do CONTRATANTE ou seja da Ministério da Justica e Seguranca Publica, não

sendo de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento dos requisitos de implantação, estamos correto no entendimento?

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os serviços de computação em nuvem deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

#### 4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo CONTRATANTE.

4.14.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3. O CONTRATADO deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.14.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo CONTRATADO, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao CONTRATANTE.

4.14.5. A execução dos serviços será considerada iniciada quando houver a confirmação, por parte do CONTRATANTE, do acesso à respectiva console de gerenciamento de serviços de computação em nuvem.

4.14.6. A ordem de serviços deverá conter ainda a expectativa do volume de utilização dos serviços de computação em nuvem para o exercício anual. Essa expectativa de nenhuma forma implica em compromisso por parte do CONTRATANTE de utilizar o montante de serviços assinalado, uma vez que o CONTRATANTE tem total liberdade de provisionar ou desprovisionar serviços de acordo com a sua necessidade, e os serviços somente serão pagos caso tenham sido provisionados.

**Questionamento:** O Edital prevê apenas o fornecimento de serviço de broker. Entendemos que **não** faz parte serviços técnicos, profissionais, monitoramento e gestão do ambiente. Não sendo aplicado o tópico 4.12. Requisitos de Experiência Profissional a esse edital. A responsabilidade da operacionalidade do ambiente é total da CONTRATANTE ou seja da Ministério da Justiça e Segurança Pública. É correto o entendimento ?

#### 4.19. Subcontratação

4.19.1. A subcontratação do objeto é exclusivamente aplicável aos serviços disponibilizados por meio do Marketplace dos provedores de nuvem, os quais não deverão exceder 5% do volume previsto para cada item do grupo de serviços de nuvem. É vedada a subcontratação da parcela principal do objeto, compreendida pelos serviços de nuvem contidos no catálogo próprio dos provedores.

**Questionamento:** É de responsabilidade da CONTRATANTE ou seja da Ministério da Justiça e Segurança Pública o controle de consumo e gastos em marketplace via nuvem pública. Estamos correto no entendimento?

5.3.18. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

**Questionamento:** O Edital prevê apenas o fornecimento de serviço de broker. Não faz parte serviços técnicos, profissionais, monitoramento e gestão do ambiente. A responsabilidade da operacionalidade do ambiente é total da CONTRATANTE ou seja da Ministério da Justiça e Segurança Pública. É correto o entendimento que esse tópico não faz parte do escopo desse Edital?

5.3.24. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;

**Questionamento:** Detalhar melhor a solicitação.

#### Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota, à exceção daqueles que demandem a presença física do profissional em virtude de risco à segurança da informação, situação em que o CONTRATADO deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos.

6.3. As reuniões entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO serão realizadas preferencialmente de modo virtual, a menos que haja algum impedimento.

6.4. O CONTRATADO será responsável por prover a infraestrutura tecnológica para realização da reunião salvo nos casos em que o CONTRATANTE decidir prover.

6.5. O CONTRATADO deverá fornecer, sem ônus ao CONTRATANTE, todos os recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços aos profissionais de TI que estão alocados remotamente.

**Questionamento:** O Edital prevê apenas o fornecimento de serviço de broker. Não faz parte serviços técnicos e profissionais. É correto o entendimento que esse tópico não faz parte do escopo desse Edital?

Formas de transferência de conhecimento

6.8. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.8.1. O CONTRATADO deverá realizar o repasse de conhecimento pertinente à sua atuação à equipe de técnicos do CONTRATANTE,

durante a vigência do contrato por meio de reuniões ou envio de documentos e informações, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE,

com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.

6.8.2. A transferência de conhecimento por parte do CONTRATADO deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para o CONTRATANTE,

em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente de forma remota, ou presencial quando houver informações

consideradas pelo CONTRATANTE com potencial de comprometimento da segurança da informação.

6.8.3. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

6.8.4. A transferência de conhecimento, direcionada aos técnicos indicados pelo CONTRATANTE, deverá ser focada na solução adotada.

6.8.5. A transferência de conhecimento poderá ser substituída, a critério do CONTRATANTE, por repasse documental definido entre as partes.

**Questionamento:** O Edital prevê apenas o fornecimento de serviço de broker. Não faz parte serviços técnicos, profissionais, monitoramento e gestão do ambiente. A responsabilidade da operacionalidade do ambiente é total da CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica. É correto o entendimento que esse tópico não faz parte do escopo desse Edital?

8.5.2. INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO (ICP):

8.5.4. INDICADOR DE EFICÁCIA NO TRATAMENTO DE CHAMADOS, REQUISIÇÕES OU INCIDENTES (IECRI):

**Questionamento:** O Edital prevê apenas o fornecimento de serviço de broker. Não faz parte serviços técnicos, profissionais, monitoramento e gestão do ambiente. A responsabilidade da operacionalidade do ambiente é total da CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica. É correto o entendimento que esse tópico não faz parte do escopo desse Edital?

8.5.3. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS (IDS):

8.5.5. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO (IDSG):

**Questionamento:** O Edital prevê apenas o fornecimento de serviço de broker. Não faz parte serviços técnicos, profissionais, monitoramento e gestão do ambiente. As disponibilidades de serviços em Cloud Publica é de responsabilidade exclusiva de cada CSP.

A responsabilidade da operacionalidade do ambiente é total da CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica. É correto o entendimento ?

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado total da contratação é de (cento e quarenta e um milhões, quatrocentos e R\$ 141.478.358,00 setenta e oito mil,

trezentos e cinquenta e oito reais), considerando a somatória da volumetria tanto do órgão gerenciador, de R\$ 112.170.830,00 (cento e

doze milhões, cento e setenta mil, oitocentos e trinta reais), quanto do órgão partícipe, de R\$ 29.307.524,00 (vinte e nove milhões,

trezentos e sete mil, quinhentos e vinte e quatro reais), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

**Questionamento:** Como se trata de consumo cloud com variação mensal com base na utilização de recursos e todo o controle e gestão de custos mensais afim de não ultrapassar o limite máximo de contratação é de total responsabilidade da CONTRATANTE ou seja da Ministerio da Justica e Seguranca Publica. Estamos corrento no entendimento?

## MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SOFTWARE E SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

**Questionamento:** O projeto se trata de consumo Cloud Publica, onde os valores pagos serão apurados mensalmente conforme utilização e consumo de cada recurso. Para efeito de cálculo será utilizado fator de administração aplicado no portal, que pode ser validado pela contratante. Em nosso entendimento, essa planilha não atende a formulação de cálculo para Cloud Publica, nesse caso entendemos que o percentual de desconto deve ser aplicado em cima do valor ERP da fabricante Microsoft. Estamos correto no nosso entendimento?

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

\*\*\*Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

\*\*\*This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.