

Lidianny Almeida de Carvalho Queiroz

De: Leandro Dos Santos Vieira <leandro.svieira@telefonica.com>
Enviado em: terça-feira, 9 de junho de 2026 11:42
Para: MJ-Licitação
Assunto: QUESTIONAMENTOS - PREGÃO ID: 31661 - MINISTERIO DA JUSTICA E SEGURANCA PUBLICA MJSP

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

Após o alinhamento com Fabricante, entendemos que a manutenção exigida nessa contratação será fornecida pelo fabricante Microsoft, com as suas diretrizes globais e através dos seus canais oficiais de atendimento, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento aos chamados, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou ainda atendimento telefônico, ficando com a Contratada o apoio ao Contratante para sanar dúvidas operacionais do contrato e licenciamento? Poderia confirmar o nosso entendimento?

Peço enviar para o time técnico da MJ para validar a informação. Com base na resposta anteriormente, nenhum participante conseguirá participar sem esse entendimento sanado.

Questionamento 1:

"(...)Referente ao item "4.4. Requisitos de Manutenção", é correto considerar que a manutenção exigida nessa contratação será fornecida pelo fabricante Microsoft, com as suas diretrizes globais e através dos seus canais oficiais de atendimento, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento aos chamados, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou ainda atendimento telefônico, ficando com a Contratada o apoio ao Contratante para sanar dúvidas operacionais do contrato e licenciamento? Está correto o nosso entendimento?

(...)"

Resposta ao Questionamento 1: Não está correto o entendimento. A CONTRATADA deverá prover a Central de Atendimento 24x7 para viabilizar a abertura de chamados técnicos de suporte solicitados pelo CONTRATANTE junto ao FABRICANTE, por meio de contato telefônico com ligação gratuita e protocolo de registro e acompanhamento, e-mail corporativo (correio eletrônico) com comprovação de recebimento, ou através de sistema Web a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com procedimentos específicos, conforme item 4.4. Requisitos de Manutenção do Termo de Referência.

Após o alinhamento entre o Fabricante e o MJSP, é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo o objetivo da Contratada os serviços de implantação, configuração, migração, treinamento ou suporte especializados. Está correto o nosso entendimento?

Questionamento 2:

"(...) Referente ao item "4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação", é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo o objetivo da Contratada os serviços de implantação, configuração, migração, treinamento ou suporte especializados. Está correto o nosso entendimento?

(...)"

Resposta ao Questionamento 2: Não está correto o entendimento. A CONTRATADA, no que couber, será responsável pela implantação/disponibilização da solução contratada. O repasse das licenças não exclui a CONTRATADA de obrigações referentes a esse tema, conforme os requisitos apresentados no Termo de Referência.

Após o alinhamento entre o Fabricante e o MJSP, é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo o objetivo da Contratada os serviços de implantação, configuração, migração, treinamento ou suporte especializados. Está correto o nosso entendimento

Questionamento 3:

"(...) Referente ao item "4.10. Requisitos de Implantação", é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo o objetivo da Contratada os serviços de implantação, configuração, migração, treinamento ou suporte especializados. Está correto o nosso entendimento?

(...)"

Resposta ao Questionamento 3: Não está correto o entendimento. A CONTRATADA, no que couber, será responsável por eventuais necessidades de serviços para que a solução esteja funcional para a CONTRATANTE, como de implantação e configuração das licenças objeto da contratação. O repasse das licenças não exclui a CONTRATADA de obrigações referentes a esse tema, conforme os requisitos apresentados no Termo de Referência. A contratação de serviços especializados, como suporte PREMIER do fabricante não constitui objeto da contratação.

Após o alinhamento entre o Fabricante e o MJSP, é correto considerar que a manutenção exigida nessa contratação será fornecida pelo fabricante Microsoft, com as suas diretrizes globais e através dos seus canais oficiais de atendimento, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento aos chamados, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou ainda atendimento telefônico, ficando com a Contratada o apoio ao Contratante para sanar dúvidas operacionais do contrato e licenciamento? Está correto o nosso entendimento?

Questionamento 4:

"(...) Referente ao item "4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção", é correto considerar que a Garantia e Manutenção nessa contratação será fornecida pelo fabricante Microsoft, com as suas diretrizes globais e através dos seus canais oficiais de atendimento, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento aos chamados, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou ainda atendimento telefônico, ficando com a Contratada o apoio ao Contratante para sanar dúvidas operacionais do contrato e licenciamento? Está correto o nosso entendimento?

(...)"

Resposta ao Questionamento 4: Não está correto o entendimento. A CONTRATADA deverá prover a Central de Atendimento 24x7 para viabilizar a abertura de chamados técnicos de suporte solicitados pelo CONTRATANTE junto ao FABRICANTE, por meio de contato telefônico com ligação gratuita e protocolo de registro e acompanhamento, e-mail corporativo (correio eletrônico) com comprovação de recebimento, ou através de sistema Web a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com procedimentos específicos, conforme item 4.4. Requisitos de Manutenção e 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção do Termo de Referência.

Após o alinhamento entre o Fabricante e o MJSP, é correto considerar que as informações poderão ser obtidas pelo próprio CONTRATANTE nos portais do Fabricante? Está correto o nosso entendimento?

Questionamento 5:

"(...) Referente ao item "4.11.23. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente à equipe de fiscalização as informações referentes ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, no mesmo nível de detalhamento de produtos existente no Contrato de Nível de Serviços para Serviços Online. Em caso de descumprimentos dos Acordos de Nível de Serviço, a CONTRATANTE realizará os cálculos dos valores a serem glosados no pagamento", é correto considerar que as informações poderão ser obtidas pelo próprio CONTRATANTE nos portais do Fabricante? Está correto o nosso entendimento?

(...)"

Resposta ao Questionamento 5: Não está correto o entendimento da licitante. A Contratada deverá enviar Relatório Técnico Mensal de Atendimento dos serviços prestados, com o volume de licenças contratados, bem como o valor a ser faturado. Cabe à Contratante verificar se o que está sendo cobrado foi efetivamente prestado da forma prevista em contrato e nos níveis de serviço indicados no Termo de Referência. A consulta a portal do fabricante é mais uma opção para a Contratante verificar a utilização das licenças, não substituindo os requisitos previstos em edital.

Após o alinhamento entre o Fabricante e o MJSP, é correto considerar que, por se tratar de fornecimento de licenças em modelo de subscrição Microsoft, o pagamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a disponibilização das

licenças no tenant da CONTRATANTE, não estando condicionado à medição por Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou a indicadores de desempenho típicos de serviços continuados? Está correto no nosso entendimento?

Questionamento 6:

"(...) Referente ao item "8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO", é correto considerar que, por se tratar de fornecimento de licenças em modelo de subscrição Microsoft, o pagamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a disponibilização das licenças no tenant da CONTRATANTE, não estando condicionado à medição por Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou a indicadores de desempenho típicos de serviços continuados? Está correto no nosso entendimento?

(...)"

Resposta ao Questionamento 6: Não está correto entendimento. A CONTRATADA estará sujeita aos termos apresentados na seção 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO, no qual incidem medições dos serviços por Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Adicionalmente, informa-se que o inteiro teor da Nota Técnica 15 (35763831) que fundamenta a presente resposta, será disponibilizado no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Atenciosamente,



Leandro dos Santos Vieira

Gerente de Negócios
Gerência Governo Federal
Telefônica Brasil S/A - VIVO
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

*** Clasificado CORPORATIVO por TELEFÓNICA. *** Classified CORPORATE by TELEFÓNICA.
*** Clasificado como CORPORATIVO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als UNTERNEHMENSINTERN eingestuft.