

Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90003/2026 (Lei 14.133/2021)

UASG 200005 - MJ-CGS-COORDENACAO GERAL DE LOGISTICA/DF

10/06/2026 11:30

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO N° 6

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, email 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, email 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 3 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.

REPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 6

Conforme manifestação da área técnica, consignada na Nota Técnica 19 (35878720),

"(...) O Pedido de Esclarecimento n.º 06 solicita elucidação a respeito de aspectos administrativos do edital, conforme apresentado a seguir:

Questionamento 1:

"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?"

(...)"

Resposta ao Questionamento 1: Está correto o entendimento.

Questionamento 2:

"(...)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?"

(...)"

Resposta ao Questionamento 2: Retificando o entendimento anterior, está correto o entendimento da licitante. O objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft. O MJSP já possui os serviços implantados e configurados, não sendo este o objetivo da licitação.

Questionamento 3:

"(...) 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

(...)"

Resposta ao Questionamento 3: Retificando o entendimento anterior, está correto o entendimento da licitante. O objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft. O MJSP já possui os serviços implantados e configurados, não sendo este o objetivo da licitação.

Questionamento 4:

"(...) 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?

(...)"

Resposta ao Questionamento 4: Retificando o entendimento anterior, está correto o entendimento da licitante.

Questionamento 5:

"(...) 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?

(...)"

Resposta ao Questionamento 5: Retificando o entendimento anterior, está correto o entendimento da licitante.

Questionamento 6:

"(...) 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 contratadas, 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?

(...)"

Resposta ao Questionamento 6: Não está correto o entendimento. O pagamento dos serviços será por periodicidade mensal, mas estão condicionados aos termos apresentados na seção 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO, no qual incidem medições dos serviços por Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Questionamento 7:

"(...) 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).

(...)"

Resposta ao Questionamento 7: 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 19 (35878720) que fundamenta a presente resposta, será disponibilizado no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública.