



Pregão Eletrônico RFB/Sucor/Copol nº 07/2023

OBJETO: Registro de Preços para Subscrição de licenças complementares à solução Microsoft MS-365 (Microsoft Power Platform, Microsoft Teams Rooms Pro Sub Per Device e Microsoft 365 E5), na modalidade de licenciamento Microsoft Enterprise Agreement Subscription (EAS), incluindo serviços de suporte técnico, manutenção e atualização.

> > QUESTIONAMENTO Nº 1 < <

Considerando o disposto no item 8. “Critérios de medição e pagamento”, entendemos que o pagamento será realizado em parcela única.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 1:

Está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO Nº 2:

Considerando o disposto no item Requisitos de Garantia e Manutenção 4.18. Será ofertado pela CONTRATADA o serviço de Suporte Técnico, Manutenção e Garantia on-site por 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto, com possibilidade de prorrogação por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses.

Entendemos que o suporte solicitado é referente ao suporte padrão da Microsoft, sem inclusão de suporte adicional da contratada ou suporte premier. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 2:

Não está correto o entendimento. O Suporte poderá ser realizado pela Contratada, com subsídio do fabricante, conforme sessão “Requisitos de Garantia e Manutenção”.

QUESTIONAMENTO Nº 3:

Considerando o disposto no item Requisitos de Metodologia de Trabalho 4.54. A subscrição da licença dar-se-á no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da emissão da Ordem de Serviço, na quantidade, SKU e remotamente/local de entrega constante no item 6.11 e observando o disposto no item 8.1.1 deste Termo de Referência.

4.55. A execução dos serviços de Manutenção, Suporte e Garantia está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.56. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados. Esclarecemos que de acordo com a regra da fabricante Microsoft, os produtos que forem solicitados após o início do contrato terão vigência de pró-rata, com final alinhado com o do pedido inicial, sendo assim, entendemos que será acatada a regra de licenciamento da fabricante Microsoft.



Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 3:

O entendimento não está correto. Os produtos solicitados após qualquer fornecimento anterior também terão vigência de 12 meses.

QUESTIONAMENTO Nº 4:

Considerando o disposto no item 4.36. Os Prazos – em horas corridas - para início de atendimento e prazos para o fim do atendimento com uma solução definitiva ou de contorno Esclarecemos que a Microsoft não possui o benefício de Suporte à Resolução de Problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana. O "Suporte à Resolução de Problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana" do Software Assurance foi totalmente desativado, independentemente do seu contrato atual ou status de inscrição, conforme link do fabricante:

<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/news/software-assurance-247support-retirement>.

Entendemos que a SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL está ciente e de acordo com esse comunicado, não cabendo qualquer questionamento ou reclamação futura, inclusive no que diz respeito a responsabilizar e/ou exigir da contratada que esse benefício seja mantido, excluindo assim, a exigência de solução definitiva e de contorno desse edital. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 4:

Não está correto o entendimento. Os prazos citados no item 4.36 não se referem ao Software Assurance. A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 dias no ano. Caso a abertura do chamado tenha se realizado fora de horário comercial será considerado como momento da abertura do chamado a primeira hora comercial posterior disponível.

QUESTIONAMENTO Nº 5:

Considerando o disposto no item Requisitos de Garantia e Manutenção 4.18. Será ofertado pela CONTRATADA o serviço de Suporte Técnico, Manutenção e Garantia on-site por 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto, com possibilidade de prorrogação por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses.

Entendemos que o suporte solicitado é referente ao suporte padrão da Microsoft, e que serão aceitas as regras estabelecidas pela fabricante Microsoft, onde o suporte é realizado de forma on-line, não sendo uma exigência desse edital o suporte on-site.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 5:

Não está correto o entendimento. O suporte, eventualmente, poderá ocorrer na modalidade "on-site" naquilo que se fizer necessário ou aplicável, conforme preconiza o item 4.29. O Suporte poderá ser realizado pela Contratada, com subsídio do fabricante, conforme sessão "Requisitos de Garantia e Manutenção".



**Ministério da
Fazenda**



Brasília, 06 de dezembro de 2023

Divisão de Licitações
Coordenação-Geral de Programação e Logística