



Pregão Eletrônico RFB/Sucor/Copol nº 90004/2024

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de uma Solução de Serviços Integrados para Receita Federal do Brasil com suporte e garantia por 12 (doze) meses prorrogável nos termos da lei.

> > PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 8 < <

O Pregoeiro, designado pela Portaria nº 364, de 15 de fevereiro de 2024, da Coordenação—Geral de Programação e Logística (Copol), da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, divulga à empresa interessada a resposta abaixo relativa ao questionamento interposto, por meio do correio eletrônico copol.licitacao@rfb.gov.br, no dia 12 de junho de 2024, sobre o Edital:

QUESTIONAMENTO Nº 1:

“O Edital, TR e seus anexos trata de contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrição de licenças de software, aplicativos e sistemas operacionais da plataforma Microsoft pelo período de 12 (doze) meses. E dentre os itens previstos constam itens de Serviços Online para usuários. Não foi possível identificar qualquer menção às regras aplicáveis em caso de aditivos ao longo do contrato. Diante da ausência de texto sobre o assunto, informamos que a Microsoft possui regras e diretrizes específicas, que incluem: A. Não será aprovado abertura de nenhum contrato de licenciamento adicional, portanto, todas as licenças do cenário, inclusive as adquiridas sob demanda durante a vigência, serão reportadas dentro do mesmo contrato Microsoft e as licenças não reportadas na Ordem Inicial deverão, obrigatoriamente, ser incluídas através de Ordens Suplementares com duração pro rata ao contrato Microsoft existente; B. Uma vez que a licença seja solicitada via contrato administrativo (ordem de serviço e/ ou empenho) a mesma deve ser paga integralmente independente da sua ativação, utilização ou Emissão do Termo de Avaliação de Qualidade; C. Alterações no tocante a qualquer redução no quantitativo de licenças do contrato original, poderão ocorrer somente nos aniversários do contrato a partir de um comunicado prévio do órgão com no mínimo 30 dias de antecedência, onde o órgão definirá as respectivas licenças e seus novos quantitativos mantendo sempre o respeito às regras de licenciamento do fabricante; D. Uma vez o órgão deixando claro quantas licenças deseja reduzir, a próxima parcela será atualizada conforme a redução de licenças previamente comunicadas atendendo às regras do fabricante para os próximos 12 (doze) meses; E. O aumento no quantitativo de subscrições pode-se dar a qualquer momento da vigência do contrato, o pagamento pro rata deverá ser calculado proporcionalmente do período da ativação até a data de vencimento da próxima parcela ou finalização do contrato; Entendemos que o estimado órgão respeitará as regras de licenciamento do fabricante Microsoft com relação a rotina de pedidos adicionais ao longo da vigência do contrato utilizado para a abertura do pedido inicial e demais informações relevantes tratadas nos itens acima. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.”



RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 1:

O entendimento está correto, com ressalvas. Primeiro que os termos aditivos serão tratados pelo Anexo II que trata da minuta de termo de contrato, através da respectiva cláusula décima sexta – alterações e por toda legislação vigente. (Perceba os requisitos legais do Termo de Referência). Em segundo lugar, o pagamento se dará conforme quantitativo das licenças aderidas em ARP, independentemente se o Portal Azure a mostre como licença Atribuída ou Disponível. Por último, estamos cientes que a fabricante possui regras e diretrizes específicas, elas serão seguidas.

QUESTIONAMENTO Nº 2:

“No item 4.28, na página 29 do edital, é dito: “4.28. O prazo de garantia contratual dos serviços, será 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.” Sobre o recebimento definitivo, no Termo de Referência do edital, nos itens 22.5.8 e 22.5.9, temos o seguinte: “22.5.8. A execução das atividades do Plano de Implantação deve ser finalizada no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados do TRP (Termo de Recebimento Provisório) referente às entregas de licenças da respectiva da Ordem de Serviço, para assim, ser emitido o Termo de Recebimento Definitivo; e 22.5.9. Para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 22, após o encerramento da execução do Plano de Implantação, o acesso às Soluções (itens 1 a 20) deverá estar plenamente funcional.” Conforme é possível ver nos itens acima, o edital vincula o início da garantia das licenças de software em nuvem da Microsoft à conclusão dos serviços de implantação dessas mesmas licenças. Informamos que existem limitações técnicas que inviabilizam isso, conforme poderá ser percebido através dos fatos descritos abaixo: 1) De acordo com as regras de licenciamento Microsoft, a garantia das licenças inicia imediatamente após o fornecimento dessas licenças ao cliente. 2) As licenças que compõem os itens 1 a 20 referem-se a licenças de serviços em nuvem, portanto não se trata de produtos que possuem instalador próprio, mas sim serviços que são mantidos pelo fabricante e cujo acesso é cedido aos clientes após tais clientes contratarem e receberem licenças para acesso e uso desses serviços. 3) Atualmente o estimado órgão já faz uso de vários dos serviços que estão sendo contratados nesta licitação, onde fica claro que o objetivo do órgão é a expansão da utilização dos serviços já contratados e em uso, para aumentar os níveis de produtividade e segurança para seus colaboradores. Isso implica na urgência em manutenção da garantia e disponibilidade desses serviços. O início da garantia em data futura implicaria que o estimado órgão estaria, durante todo o tempo da implantação, sem a garantia para os serviços que atualmente estão em uso por todos os seus colaboradores, o que representa elevado risco à sua operação. 4) Em continuidade ao exposto no item anterior, a continuidade de uso normal dos serviços atualmente contratados só é possível enquanto houver licenças válidas e em período normal de garantia aplicada aos usuários. Os usuários não poderão continuar a utilizar plenamente os serviços atualmente contratados se as novas licenças não forem imediatamente disponibilizadas e aplicadas para uso por esses usuários, após término da vigência do contrato atual. Como consequência da disponibilização das licenças para atribuição e uso, inicia-se o prazo de garantia. A alternativa a esse cenário, onde a garantia inicia apenas após o prazo de implantação (até 120 dias), implicaria que as licenças atualmente em uso perderiam sua garantia, dando início às políticas de disponibilidade de dados da Microsoft para usuários sem licença válida atribuída. Nessa política da Microsoft, informamos



que a Microsoft concede um prazo de tolerância de 30 dias para que os usuários permaneçam com acesso irrestrito aos serviços, porém a partir do 31º dia esse acesso é interrompido, ficando disponível acesso apenas para os administradores do ambiente para resgate dos dados, ou para atribuição de novas licenças válidas. Esse acesso fica disponível até o 90º dia, quando então os dados são permanentemente removidos dos Datacenters da Microsoft. (Link oficial da Microsoft com essas informações: <https://learn.microsoft.com/pt-pt/microsoft-365/commerce/subscriptions/what-if-my-subscription-expires?view=o365-worldwide>). Ou seja, o prazo para conclusão dos serviços extrapola esse prazo de disponibilidade dos dados do Office 365, portanto o risco ao estimado órgão é incalculável. 5) Pelo motivo exposto acima, a implantação e configuração dos serviços só é possível após as licenças estarem disponíveis para uso e atribuição aos usuários, pois é a disponibilidade das licenças que faz com que os serviços existam no ambiente do CONTRATANTE. Assim, não é possível iniciar a execução dos serviços de implantação e configuração das licenças contratadas sem que antes elas estejam prontamente disponíveis no ambiente da CONTRATANTE. Considerando todos os motivos acima expostos, fica claro que não há possibilidade técnica de início dos serviços antes que as licenças estejam disponíveis e atribuídas aos usuários, tampouco é possível a manutenção do uso dos serviços atualmente em operação sem essas licenças. Dito isso, entendemos que para os itens 1 a 20 (que representam as licenças de software Microsoft), a garantia terá início imediatamente após a entrega das licenças, e que a fiscalização da correta entrega será efetuada por servidor devidamente autorizado para isso, em até 3 dias, através de validação no portal oficial da Microsoft para gerenciamento das licenças. Na ocasião dessa verificação, entendemos que será emitido o Termo de Recebimento Definitivo para os itens 1 a 20, seguindo o fluxo para pagamento. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, pedimos a gentileza de nos explicar como pretende endereçar cada um dos 5 pontos expostos em nosso questionamento.”

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 2:

O entendimento está incorreto. Afirmamos que a utilização das licenças nada tem a ver com o período normal de garantia. O prazo de garantia respeitará o item 4.28 do Termo de Referência, nos mesmos moldes do contrato atual. Tal forma segue estritamente o que preconiza o item 4.26 do modelo de Termo de Referência elaborado pela Secretaria de Gestão. Complementado e uniformizado pela Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União – CNMLC. Tal *template* é indicado para os processos que visem à contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação instruídos à luz da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

QUESTIONAMENTO Nº 3:

“Como é de amplo conhecimento na indústria de Tecnologia da Informação, nenhum fabricante de software em nível mundial provê tempo de solução para seus softwares. Isto decorre do fato de que, ao fornecer um software o fabricante não está vendendo um produto, mas sim fornecendo uma licença de uso daquele software. É por este motivo que os fabricantes de software se dão ao direito de, somente de tempos em tempos, liberarem pacotes de correções que sanam os problemas acumulados desde o lançamento do software ou desde o lançamento do último pacote de correção (o que geralmente é chamado de Service Pack, patch, ondas ou hot fix). Nenhum fabricante de software de classe mundial libera correções exclusivas para problemas de um cliente



específico. Portanto, não há como o licitante garantir que terá uma solução para um problema de software com um prazo para fim do atendimento conforme detalhado na Tabela 2: Níveis de severidade dos chamados da Solução de Serviços Integrados – Prazos do item 22.3.23.3 escrito na página 86 com prazo variando entre 02 horas e 36 horas pois isto pode depender da liberação do próximo pacote de correção, o que ocorre de acordo com cronogramas estabelecidos pelo fabricante. Link para validação – Seção Tempos de resposta iniciais de suporte técnico: <https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft365/admin/m365-feature-descriptions?view=o365-workloadwide&tabs=Support>) Dessa forma entendemos que se a CONTRATADA acionar a fabricante, em qualquer um dos níveis de severidade de 1 a 4 listadas no edital, acompanhar o atendimento deste chamado junto à fabricante e, se aplicável, utilizar esforço próprio para solucionar o chamado o mais rápido possível, serão atendidas todas as exigências editalícias. Entendemos ainda que nenhuma glosa, multa ou penalidade de qualquer natureza, derivada da Tabela 2: Níveis de severidade dos chamados da Solução de Serviços Integrados – Prazos e seus derivados, poderão ser aplicados na CONTRATADA durante a vigência do contrato. Estão corretos os nossos entendimentos? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.”

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 3:

O entendimento está correto para soluções de contorno que dependam da fabricante.

QUESTIONAMENTO Nº 4:

“Sobre os itens 22.3.1, 22.3.2, 22.3.3, 22.3.4, 22.3.5 e 22.3.6. Esclarecemos que as exigências descritas nesses itens se referem a um serviço especial de suporte da Microsoft, chamado suporte Unified, cuja comercialização é feita diretamente pela Microsoft para seus clientes, sem intermédio da rede de parceiros da Microsoft. Dessa forma, a contratação desejada pela RFB para esse nível de serviço não pode ser feita através das licitantes, devendo a RFB negociar diretamente com o fabricante para obtenção de um contrato de suporte Unified exclusivo e com todas as características descritas nos itens aqui destacados. Atualmente os parceiros da Microsoft podem contratar suporte Unified com o fabricante apenas para si, para ofertar aos seus clientes um nível de escalação de chamados de suporte junto ao fabricante, no mais alto nível de escalação disponível. No entanto, esse tipo de contrato é firmado entre os parceiros da Microsoft e ela própria para que os parceiros possam ofertar esse tipo de serviço complementar ao seu próprio suporte especializado, e ele fica restrito à possibilidade de escalar chamados técnicos para obtenção de suporte em máximo nível do fabricante, não estando disponíveis os serviços de consultoria ou acesso à base de conhecimentos exigidos nos itens do edital aqui destacados. Dito isso, questionamos: A RFB aceitará que a CONTRATADA forneça contrato de suporte do fabricante conforme descrito acima, através de contrato não-exclusivo e apenas com a possibilidade de escalar chamados técnicos da CONTRATADA para atendimento no mais alto nível do fabricante, ou a RFB irá procurar firmar contrato de suporte do tipo Unified diretamente com o fabricante, liberando a CONTRATADA de todas as responsabilidades descritas nos itens destacados neste questionamento?”

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 4:



O item 22 do Lote único será totalmente retificado. A Contratante aceitará que a CONTRATADA forneça contrato de suporte do fabricante conforme o Edital. A Contratante não irá contratar o Microsoft Unified.

QUESTIONAMENTO Nº 5:

“Sobre o item 22.5 do Termo de Referência do edital, são listados alguns itens de exigência para o Plano de Implantação. No entanto, a especificação do que se espera que seja implementado pela CONTRATADA não possui um escopo fixo e limitado, impedindo uma cotação precisa e segura por parte dos licitantes, pois o escopo apresentado deixa em aberto a possibilidade de um número incalculável de implantações e/ou configurações possíveis. Em especial, existem dois itens bastante alarmantes: “Item 22.5.3.8. Outros. Item 22.5.6. Caso a configuração, arquitetura ou infraestrutura existente no órgão não seja compatível para a integração dos novos serviços (leia-se, serviços adicionais como pacote E5 Security e Compliance), a Contratada deve fornecer suporte para resolver o problema” a) Sobre o item 22.5.3.8., entendemos que o item “Outros” não poderá ser interpretado de maneira a contemplar qualquer serviço relacionado à produtos ou soluções que não façam parte estritamente das licenças contratadas através dessa licitação. Além disso, por se tratar de aquisição de licenciamento de softwares em nuvem, não caberá à CONTRATADA qualquer instalação, implantação e/ou configuração de softwares, cliente ou servidor, em máquinas da CONTRATANTE, sejam elas estações de trabalho ou servidores, e que qualquer atividade que necessite de intervenção em máquinas será realizada pela equipe técnica da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos ao órgão que nos explique os limites de serviço que se espera da CONTRATADA. b) Sobre o item 22.5.6, entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA se limitará ao fornecimento de informações e recomendações sobre quais mudanças a equipe técnica da CONTRATANTE deverá tomar para adequar seu ambiente aos serviços em nuvem contratados, não cabendo à CONTRATADA qualquer intervenção direta no ambiente ou fornecimento de suporte para resolução de problemas nesse ambiente, ficando a responsabilidade de suporte restrita exclusivamente aos serviços em nuvem ora contratados. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos ao órgão que nos explique quais os limites do suporte que se espera da CONTRATADA.”

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 5:

O item 22 do Lote único será totalmente retificado. De qualquer forma, o item 22.5.3 tratava de atividades de implementação de forma exemplificativa. Ora, a Contratante não tem conhecimento prévio (nem expertise) do que se esperar, como configurar, ou como implementar novos serviços de Security e Compliance, por exemplo. É por isso que temos o item 22 do Lote único, específico para esse fim, para que a licitante assume o risco de ofertar o seu valor, e caso esse valor seja o menor, de forma geral, que se torne parceira da Contratante nessa nova fase de modernização da Segurança do nosso Parque Tecnológico. Não estamos esperando uma intermediária da Microsoft no encaminhamento de licenças. Estamos falando em uma aquisição com alto valor e com riscos inerentes a uma empresa que esteja disposta a trabalhar pelo preço que ela acha que vale.

QUESTIONAMENTO Nº 6:



“Sobre o Item “21.16.3. Para que seja considerado satisfatório o repasse, os 30 (trinta) técnicos que foram indicados pela RFB devem considerar-se aptos para repetição do processo e administração da solução, por conta própria, sem o auxílio dos técnicos do fornecedor.” Entendemos que a avaliação descrita neste item será feita através do Questionário Avaliativo do Treinamento – Anexo IV, sendo que uma nota de avaliação média superior a 3,5 será o suficiente. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos que nos esclareçam como será feito a avaliação para considerar o treinamento como satisfatório.”

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 6:

Sim.

QUESTIONAMENTO Nº 7:

“Sobre o Item “22.3.10. Resolução de dúvidas de maior complexidade no uso das ferramentas e interoperabilidade com os demais fornecedores que atendam à RFB;” Entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA ficará limitada ao escopo das licenças contratadas através dessa licitação, não sendo responsabilidade da CONTRATADA resolução de dúvidas sobre qualquer item ou assunto que não se refira a algum produto ou serviço incluso nos produtos oriundos desta contratação. Ou seja, em uma situação em que surja dúvidas sobre a interoperabilidade de alguma das licenças contratadas com algum serviço diverso em uso pela CONTRATANTE, a CONTRATADA responderá exclusivamente sobre a parte relacionada aos produtos desta contratação, ficando qualquer dúvida sobre a interoperabilidade do lado da outra solução, de responsabilidade do fornecedor dessa outra solução, ou da equipe técnica da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, informamos que precisaremos, de antemão, ter ciência de todos os serviços que a RFB possui ou poderá vir a possuir durante a vigência deste contrato, e que poderão ser solicitados atendimentos, para que as licitantes possam fazer uma correta avaliação de risco e viabilidade técnica para fornecer esse suporte, bem como para o correto dimensionamento de equipe técnica para isso.”

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO Nº 7:

O entendimento está correto, entretanto, repetimos o que fora mencionado acima: a Contratante não espera encontrar esse perfil descrito pela licitante, ou seja, uma intermediária no encaminhamento de licenças. Esperamos realizar uma parceria.

Brasília-DF, 17 de junho de 2024.

ANDRÉ LUIZ DOS SANTOS
Pregoeiro

A
SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
COORDENAÇÃO-GERAL DE PROGRAMAÇÃO E LOGÍSTICA (COPOL)
SECRETARIA DE LICITAÇÃO - SLIC
REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2024
REF.: PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 18220.000126/2024-31

ESCLARECIMENTOS

Ilmo. Sr. Pregoeiro,

A Lanlink Soluções e Comercialização em Informática S/A. vem, respeitosamente, formular esclarecimentos relativos ao referido PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2024.

Questionamento 01:

O Edital, TR e seus anexos trata de contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrição de licenças de software, aplicativos e sistemas operacionais da plataforma Microsoft pelo período de 12 (doze) meses. E dentre os itens previstos constam itens de Serviços Online para usuários.

Não foi possível identificar qualquer menção às regras aplicáveis em caso de aditivos ao longo do contrato. Diante da ausência de texto sobre o assunto, informamos que a Microsoft possui regras e diretrizes específicas, que incluem:

- A. Não será aprovado abertura de nenhum contrato de licenciamento adicional, portanto, **todas as licenças do cenário, inclusive as adquiridas sob demanda durante a vigência, serão reportadas dentro do mesmo contrato Microsoft e as licenças** não reportadas na Ordem Inicial deverão, obrigatoriamente, ser incluídas através de Ordens Suplementares com duração pro rata ao contrato Microsoft existente;
- B. Uma vez que a licença seja solicitada via contrato administrativo (ordem de serviço e/ ou empenho) a mesma **deve ser paga integralmente independente da sua ativação, utilização ou Emissão do Termo de Avaliação de Qualidade;**
- C. Alterações no tocante **a qualquer redução no quantitativo de licenças do contrato original, poderão ocorrer somente nos aniversários do contrato a partir de um comunicado prévio do órgão com no mínimo 30 dias de antecedência**, onde o órgão definirá as respectivas licenças e seus novos quantitativos mantendo sempre o respeito às regras de licenciamento do fabricante;
- D. Uma vez o órgão deixando claro quantas licenças deseja reduzir, a próxima parcela será atualizada conforme a redução de licenças previamente comunicadas atendendo às regras do fabricante para os próximos 12 (doze) meses;
- E. O aumento no quantitativo de subscrições pode-se dar a qualquer momento da vigência do contrato, o pagamento pro rata deverá ser calculado proporcionalmente do período da ativação até a data de vencimento da próxima parcela ou finalização do contrato;

Entendemos que o estimado órgão respeitará as regras de licenciamento do fabricante Microsoft com relação a rotina de pedidos adicionais ao longo da vigência do contrato utilizado para a abertura do pedido inicial e demais informações relevantes tratadas nos itens acima.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

Questionamento 02:

No item 4.28, na página 29 do edital, é dito:

“4.28. O prazo de garantia contratual dos serviços, será 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.”

Sobre o recebimento definitivo, no Termo de Referência do edital, nos itens 22.5.8 e 22.5.9, temos o seguinte:

“22.5.8. A execução das atividades do Plano de Implantação deve ser finalizada no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados do TRP (Termo de Recebimento Provisório) referente às entregas de licenças da respectiva da Ordem de Serviço, para assim, ser emitido o Termo de Recebimento Definitivo; e

22.5.9. Para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 22, após o encerramento da execução do Plano de Implantação, o acesso às Soluções (itens 1 a 20) deverá estar plenamente funcional.”

Conforme é possível ver nos itens acima, o edital vincula o início da garantia das licenças de software em nuvem da Microsoft à conclusão dos serviços de implantação dessas mesmas licenças. Informamos que existem limitações técnicas que inviabilizam isso, conforme poderá ser percebido através dos fatos descritos abaixo:

- 1) De acordo com as regras de licenciamento Microsoft, a **garantia das licenças inicia imediatamente após o fornecimento** dessas licenças ao cliente.
- 2) As licenças que compõem os itens 1 a 20 referem-se a licenças de serviços em nuvem, portanto não se trata de produtos que possuem instalador próprio, mas sim serviços que são mantidos pelo fabricante e cujo acesso é cedido aos clientes após tais clientes contratarem e receberem licenças para acesso e uso desses serviços.
- 3) Atualmente o estimado órgão já faz uso de vários dos serviços que estão sendo contratados nesta licitação, onde fica claro que o objetivo do órgão é a expansão da utilização dos serviços já contratados e em uso, para aumentar os níveis de produtividade e segurança para seus colaboradores. Isso implica na urgência em manutenção da garantia e disponibilidade desses serviços. **O início da garantia em data futura implicaria que o estimado órgão estaria, durante todo o tempo da implantação, sem a garantia para os serviços que atualmente estão em uso por todos os seus colaboradores, o que representa elevado risco à sua operação.**
- 4) Em continuidade ao exposto no item anterior, a continuidade de uso normal dos serviços atualmente contratados só é possível enquanto houver licenças válidas e em período normal de garantia aplicada aos usuários. **Os usuários não poderão continuar a utilizar plenamente os serviços atualmente contratados se as novas licenças não forem imediatamente disponibilizadas e aplicadas para uso por esses usuários, após término da vigência do contrato atual.** Como consequência da disponibilização das licenças para atribuição e uso, inicia-se o prazo de garantia. A alternativa a esse cenário, onde a garantia inicia apenas após o prazo de implantação (até 120 dias), implicaria que as licenças atualmente em uso perderiam sua garantia, dando início às políticas de disponibilidade de dados da Microsoft para usuários sem licença válida atribuída. Nessa política da Microsoft, informamos que a Microsoft concede um prazo de tolerância de 30 dias para que os usuários permaneçam com acesso irrestrito aos serviços, porém a partir do 31º dia esse acesso é interrompido, ficando disponível acesso apenas para os administradores do ambiente para resgate dos dados, ou para atribuição de novas licenças válidas. Esse acesso fica disponível até o 90º dia, quando então os dados são permanentemente removidos dos Datacenters da Microsoft. (Link oficial da Microsoft com essas informações: <https://learn.microsoft.com/pt-pt/microsoft-365/commerce/subscriptions/what-if-my-subscription-expires?view=o365-worldwide>). Ou seja, o prazo para conclusão dos serviços extrapola esse prazo de disponibilidade dos dados do Office 365, portanto o risco ao estimado órgão é incalculável.
- 5) Pelo motivo exposto acima, a implantação e configuração dos serviços só é possível após as licenças estarem disponíveis para uso e atribuição aos usuários, pois é a disponibilidade das licenças que faz com que os serviços existam no ambiente do CONTRATANTE. Assim, não é possível iniciar a execução dos serviços de implantação e configuração das licenças contratadas sem que antes elas estejam prontamente disponíveis no ambiente da CONTRATANTE.

Considerando todos os motivos acima expostos, fica claro que não há possibilidade técnica de início dos serviços antes que as licenças estejam disponíveis e atribuídas aos usuários, tampouco é possível a manutenção do uso dos serviços atualmente em operação sem essas licenças.

Dito isso, entendemos que para os itens 1 a 20 (que representam as licenças de software Microsoft), a garantia terá início imediatamente após a entrega das licenças, e que a fiscalização da correta entrega será efetuada por servidor devidamente autorizado para isso, em até 3 dias, através de validação no portal oficial da Microsoft para gerenciamento das licenças. Na ocasião dessa verificação, entendemos que será emitido o Termo de Recebimento Definitivo para os itens 1 a 20, seguindo o fluxo para pagamento. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, pedimos a gentileza de nos explicar como pretende endereçar cada um dos 5 pontos expostos em nosso questionamento.

Questionamento 03:

Como é de amplo conhecimento na indústria de Tecnologia da Informação, nenhum fabricante de software em nível mundial provê tempo de solução para seus softwares. Isto decorre do fato de que, ao fornecer um software o fabricante não está vendendo um produto, mas sim fornecendo uma licença de uso daquele software. É por este motivo que os fabricantes de software se dão ao direito de, somente de tempos em tempos, liberarem pacotes de correções que sanam os problemas acumulados desde o lançamento do software ou desde o lançamento do último pacote de correção (o que geralmente é chamado de Service Pack, patch, ondas ou hot fix).

Nenhum fabricante de software de classe mundial libera correções exclusivas para problemas de um cliente específico.

Portanto, não há como o licitante garantir que terá uma solução para um problema de software com um **prazo para fim do atendimento** conforme detalhado na **Tabela 2: Níveis de severidade dos chamados da Solução de Serviços Integrados – Prazos** do item 22.3.23.3 escrito na página 86 com prazo variando entre **02 horas e 36 horas** pois isto pode depender da liberação do próximo pacote de correção, o que ocorre de acordo com cronogramas estabelecidos pelo fabricante.

Link para validação – Seção Tempos de resposta iniciais de suporte técnico: <https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/admin/m365-feature-descriptions?view=o365-worldwide&tabs=Support>

Dessa forma entendemos que se a CONTRATADA acionar a fabricante, em qualquer um dos níveis de severidade de 1 a 4 listadas no edital, acompanhar o atendimento deste chamado junto à fabricante e, se aplicável, utilizar esforço próprio para solucionar o chamado o mais rápido possível, serão atendidas todas as exigências editalícias. Entendemos ainda que nenhuma glosa, multa ou penalidade de qualquer natureza, derivada da **Tabela 2: Níveis de severidade dos chamados da Solução de Serviços Integrados – Prazos** e seus derivados, poderão ser aplicados na CONTRATADA durante a vigência do contrato. Estão corretos os nossos entendimentos? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Questionamento 04:

Sobre os itens 22.3.1, 22.3.2, 22.3.3, 22.3.4, 22.3.5 e 22.3.6.

Esclarecemos que as exigências descritas nesses itens se referem a um serviço especial de suporte da Microsoft, chamado suporte Unified, cuja comercialização é feita diretamente pela Microsoft para seus clientes, sem intermédio da rede de parceiros da Microsoft. Dessa forma, a contratação desejada pela RFB para esse nível de serviço não pode ser feita através das licitantes, devendo a RFB negociar diretamente com o fabricante para obtenção de um contrato de suporte Unified exclusivo e com todas as características descritas nos itens aqui destacados.

Atualmente os parceiros da Microsoft podem contratar suporte Unified com o fabricante apenas para si, para ofertar aos seus clientes um nível de escalação de chamados de suporte junto ao fabricante, no mais alto nível de escalação disponível. No entanto, esse tipo de contrato é firmado entre os parceiros da Microsoft e ela própria para que os parceiros possam ofertar esse tipo de serviço complementar ao seu próprio suporte especializado, e ele fica restrito à possibilidade de escalar chamados técnicos para obtenção de suporte em máximo nível do fabricante, não estando disponíveis os serviços de consultoria ou acesso à base de conhecimentos exigidos nos itens do edital aqui destacados.

Dito isso, questionamos: A RFB aceitará que a CONTRATADA forneça contrato de suporte do fabricante conforme descrito acima, através de contrato não-exclusivo e apenas com a possibilidade de escalar chamados técnicos da CONTRATADA para atendimento no mais alto nível do fabricante, ou a RFB irá procurar firmar contrato de suporte do tipo Unified diretamente com o fabricante, liberando a CONTRATADA de todas as responsabilidades descritas nos itens destacados neste questionamento?

Questionamento 05:

Sobre o item 22.5 do Termo de Referência do edital, são listados alguns itens de exigência para o Plano de Implantação. No entanto, a especificação do que se espera que seja implementado pela CONTRATADA não possui um escopo fixo e limitado, impedindo uma cotação precisa e segura por parte dos licitantes, pois o escopo apresentado deixa em aberto a possibilidade de um número incalculável de implantações e/ou configurações possíveis.

Em especial, existem dois itens bastante alarmantes:

“Item 22.5.3.8. Outros.

Item 22.5.6. Caso a configuração, arquitetura ou infraestrutura existente no órgão não seja compatível para a integração dos novos serviços (leia-se, serviços adicionais como pacote E5 Security e Compliance), a Contratada deve fornecer suporte para resolver o problema”

- a) Sobre o item 22.5.3.8., entendemos que o item “Outros” não poderá ser interpretado de maneira a contemplar qualquer serviço relacionado à produtos ou soluções que não façam parte estritamente das licenças contratadas através dessa licitação. Além disso, por se tratar de aquisição de licenciamento de softwares em nuvem, não caberá à CONTRATADA qualquer instalação, implantação e/ou configuração de softwares, cliente ou servidor, em máquinas da CONTRATANTE, sejam elas estações de trabalho ou servidores, e que qualquer atividade que necessite de intervenção em máquinas será realizada pela equipe técnica da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos ao órgão que nos explique os limites de serviço que se espera da CONTRATADA.
- b) Sobre o item 22.5.6, entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA se limitará ao fornecimento de informações e recomendações sobre quais mudanças a equipe técnica da CONTRATANTE deverá tomar para adequar seu ambiente aos serviços em nuvem contratados, não cabendo à CONTRATADA qualquer intervenção direta no ambiente ou fornecimento de suporte para resolução de problemas nesse ambiente, ficando a responsabilidade de suporte restrita exclusivamente aos serviços em nuvem ora contratados. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos ao órgão que nos explique quais os limites do suporte que se espera da CONTRATADA.

Questionamento 06:

Sobre o Item “21.16.3. Para que seja considerado satisfatório o repasse, os 30 (trinta) técnicos que foram indicados pela RFB devem considerar-se aptos para repetição do processo e administração da solução, por conta própria, sem o auxílio dos técnicos do fornecedor.”

Entendemos que a avaliação descrita neste item será feita através do Questionário Avaliativo do Treinamento – Anexo IV, sendo que uma nota de avaliação média superior a 3,5 será o suficiente.

Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos que nos esclareçam como será feito a avaliação para considerar o treinamento como satisfatório.

Questionamento 07:

Sobre o Item “22.3.10. Resolução de dúvidas de maior complexidade no uso das ferramentas e interoperabilidade com os demais fornecedores que atendam à RFB;”

Entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA ficará limitada ao escopo das licenças contratadas através dessa licitação, não sendo responsabilidade da CONTRATADA resolução de dúvidas sobre qualquer item ou assunto que não se refira a algum produto ou serviço incluso nos produtos oriundos desta contratação. Ou seja, em uma situação em que surja dúvidas sobre a interoperabilidade de alguma das licenças contratadas com algum serviço diverso em uso pela CONTRATANTE, a CONTRATADA responderá exclusivamente sobre a parte relacionada aos produtos desta contratação, ficando qualquer dúvida sobre a interoperabilidade do lado da outra solução, de responsabilidade do fornecedor dessa outra solução, ou da equipe técnica da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, informamos que precisaremos, de antemão, ter ciência de todos os serviços que a RFB possui ou poderá vir a possuir durante a vigência deste contrato, e que poderão ser solicitados atendimentos, para que as licitantes possam fazer uma correta avaliação de risco e viabilidade técnica para fornecer esse suporte, bem como para o correto dimensionamento de equipe técnica para isso.

Atenciosamente,

Lanlink Soluções e Comercialização em Informática S.A

Valdinei Zimmer

Gerente de contas Público

E-mail: valdinei.zimmer@lanlink.com.br / adm.licitacao@lanlink.com.br


RE: Questionamento 3 - PE 90004/2024 - LANLINK

RFOC-Licitacao Copol-CxCorp <copol.licitacao@rfb.gov.br>

Seg, 17/06/2024 15:05

Para:Valdinei Zimmer <valdinei.zimmer@lanlink.com.br>

Cc:Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>;David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>;Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>;Amanda Kelly Do Nascimento Freitas <amanda.freitas@lanlink.com.br>;Rodrigo Lemos de Oliveira <rodrigo.lemos@lanlink.com.br>;Luiz Carlos Campelo Da Costa Filho <luiz.campelo@lanlink.com.br>

 1 anexos (275 KB)

Pedido de esclarecimentos 08.pdf;

Boa tarde!

Em atendimento ao seu pedido de esclarecimento. Eis aqui o arquivo anexado.

Atenciosamente.

Divisão de Licitações (Dilic)

Coordenação-Geral de Programação e Logística (Copol)

Subsecretaria de Gestão Corporativa (Sucor)

Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

De: Valdinei Zimmer <valdinei.zimmer@lanlink.com.br>

Enviado: quarta-feira, 12 de junho de 2024 18:02

Para: RFOC-Licitacao Copol-CxCorp <copol.licitacao@rfb.gov.br>

Cc: Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>; David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>; Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>; Amanda Kelly Do Nascimento Freitas <amanda.freitas@lanlink.com.br>; Rodrigo Lemos de Oliveira <rodrigo.lemos@lanlink.com.br>; Luiz Carlos Campelo Da Costa Filho <luiz.campelo@lanlink.com.br>

Assunto: Questionamento 3 - PE 90004/2024 - LANLINK

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A **Lanlink Soluções** vem respeitosamente, formular **questionamentos 3** (anexo) relativo ao referido **Pregão Eletrônico nº 90004/2024 – RFB**.

Por gentileza, nos responder com maior brevidade possível para que possamos dar continuidade aos trabalhos.

Agradecemos desde já a atenção e colaboração.

Atenciosamente,



Valdinei Zimmer
Gerente de Contas Estratégico

+55 61 99811-9585
+55 61-3686-6853
4007-2559
www.lanlink.com.br

De: Valdinei Zimmer

Enviada em: terça-feira, 11 de junho de 2024 14:34

Para: copol.licitacao@rfb.gov.br

Cc: Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>; David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>; Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>; Amanda Kelly Do Nascimento Freitas <amanda.freitas@lanlink.com.br>

Assunto: Questionamento 2 - PE 90004/2024 - LANLINK

Prioridade: Alta

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A **Lanlink Soluções** vem respeitosamente, formular questionamentos 2 (anexo) relativo ao referido **Pregão Eletrônico nº 90004/2024 – RFB**.

Por gentileza, nos responder com maior brevidade possível para que possamos dar continuidade aos trabalhos.

Agradecemos desde já a atenção e colaboração.

Atenciosamente,



Valdinei Zimmer
Gerente de Contas Estratégico

+55 61 99811-9585
+55 61-3686-6853
4007-2559
www.lanlink.com.br

De: Valdinei Zimmer

Enviada em: quarta-feira, 5 de junho de 2024 10:30

Para: copol.licitacao@rfb.gov.br

Cc: Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>; David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>; Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>

Assunto: Questionamento 1 - PE 90004/2024 - LANLINK

Prioridade: Alta

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A **Lanlink Soluções** vem respeitosamente, formular questionamentos 1 (anexo) relativo ao referido **Pregão Eletrônico nº 90004/2024 – RFB**.

Por gentileza, nos responder com maior brevidade possível para que possamos dar continuidade aos trabalhos.

Agradecemos desde já a atenção e colaboração.

Atenciosamente,



Valdinei Zimmer

Gerente de Contas Estratégico

+55 61 99811-9585

+55 61-3686-6853

4007-2559

www.lanlink.com.br

ENC: Pedido de Esclarecimento nº 8 - Pregão Eletrônico RFB/Sucor/Copol nº 90004/2024 - Solução de Serviços Integrados MS365

Fabio Ricardo Goncalves Bernardo <fabio.bernardo@rfb.gov.br>

Seg, 17/06/2024 11:25

Para: Andre Luiz dos Santos <andre-luiz.santos@rfb.gov.br>

Questionamento 01:

O Edital, TR e seus anexos trata de contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrição de licenças de

software, aplicativos e sistemas operacionais da plataforma Microsoft pelo período de 12 (doze) meses. E dentre os itens

previstos constam itens de Serviços Online para usuários.

Não foi possível identificar qualquer menção às regras aplicáveis em caso de aditivos ao longo do contrato. Diante da ausência

de texto sobre o assunto, informamos que a Microsoft possui regras e diretrizes específicas, que incluem:

A. Não será aprovado abertura de nenhum contrato de licenciamento adicional, portanto, todas as licenças do cenário,

inclusive as adquiridas sob demanda durante a vigência, serão reportadas dentro do mesmo contrato Microsoft e as licenças não reportadas na Ordem Inicial deverão, obrigatoriamente, ser incluídas através de Ordens

Suplementares com duração pro rata ao contrato Microsoft existente;

B. Uma vez que a licença seja solicitada via contrato administrativo (ordem de serviço e/ ou empenho) a mesma deve

ser paga integralmente independente da sua ativação, utilização ou Emissão do Termo de Avaliação de Qualidade;

C. Alterações no tocante a qualquer redução no quantitativo de licenças do contrato original, poderão ocorrer

somente nos aniversários do contrato a partir de um comunicado prévio do órgão com no mínimo 30 dias de

antecedência, onde o órgão definirá as respectivas licenças e seus novos quantitativos mantendo sempre o respeito

às regras de licenciamento do fabricante;

D. Uma vez o órgão deixando claro quantas licenças deseja reduzir, a próxima parcela será atualizada conforme a

redução de licenças previamente comunicadas atendendo às regras do fabricante para os próximos 12 (doze) meses;

E. O aumento no quantitativo de subscrições pode-se dar a qualquer momento da vigência do contrato, o pagamento pro

rata deverá ser calculado proporcionalmente do período da ativação até a data de vencimento da próxima parcela ou

finalização do contrato;

Entendemos que o estimado órgão respeitará as regras de licenciamento do fabricante Microsoft com relação a rotina de pedidos

adicionais ao longo da vigência do contrato utilizado para a abertura do pedido inicial e demais informações relevantes tratadas

nos itens acima.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:

O entendimento está correto, com ressalvas.

Primeiro que os termos aditivos serão tratados pelo Anexo II que trata da minuta de termo de contrato, através da respectiva cláusula décima sexta – alterações e por toda legislação vigente. (Perceba os requisitos legais do Termo de Referência).

Em segundo lugar, o pagamento se dará conforme quantitativo das licenças aderidas em ARP, independentemente se o Portal Azure a mostre como licença Atribuída ou Disponível.

Por último, estamos cientes que a fabricante possui regras e diretrizes específicas, elas serão seguidas.

Questionamento 02:

No item 4.28, na página 29 do edital, é dito:

“4.28. O prazo de garantia contratual dos serviços, será 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.”

Sobre o recebimento definitivo, no Termo de Referência do edital, nos itens 22.5.8 e 22.5.9, temos o seguinte:

“22.5.8. A execução das atividades do Plano de Implantação deve ser finalizada no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados do TRP (Termo de Recebimento Provisório) referente às entregas de licenças da respectiva da Ordem de Serviço, para assim, ser emitido o Termo de Recebimento Definitivo; e

22.5.9. Para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 22, após o encerramento da execução do Plano de Implantação, o acesso às Soluções (itens 1 a 20) deverá estar plenamente funcional.”

Conforme é possível ver nos itens acima, o edital vincula o início da garantia das licenças de software em nuvem da Microsoft

à conclusão dos serviços de implantação dessas mesmas licenças. Informamos que existem limitações técnicas que inviabilizam

isso, conforme poderá ser percebido através dos fatos descritos abaixo:

- 1) De acordo com as regras de licenciamento Microsoft, a garantia das licenças inicia imediatamente após o fornecimento dessas licenças ao cliente.
- 2) As licenças que compõem os itens 1 a 20 referem-se a licenças de serviços em nuvem, portanto não se trata de produtos que possuem instalador próprio, mas sim serviços que são mantidos pelo fabricante e cujo acesso é cedido aos clientes após tais clientes contratarem e receberem licenças para acesso e uso desses serviços.
- 3) Atualmente o estimado órgão já faz uso de vários dos serviços que estão sendo contratados nesta licitação, onde fica claro que o objetivo do órgão é a expansão da utilização dos serviços já contratados e em uso, para aumentar os níveis de produtividade e segurança para seus colaboradores. Isso implica na urgência em manutenção da garantia e disponibilidade desses serviços. O início da garantia em data futura implicaria que o estimado órgão estaria, durante todo o tempo da implantação, sem a garantia para os serviços que atualmente estão em uso por todos os seus colaboradores, o que representa elevado risco à sua operação.
- 4) Em continuidade ao exposto no item anterior, a continuidade de uso normal dos serviços atualmente contratados só é possível enquanto houver licenças válidas e em período normal de garantia aplicada aos usuários. Os usuários não poderão continuar a utilizar plenamente os serviços atualmente contratados se as novas licenças não forem imediatamente disponibilizadas e aplicadas para uso por esses usuários, após término da vigência do contrato atual. Como consequência da disponibilização das licenças para atribuição e uso, inicia-se o prazo de garantia. A

alternativa a esse cenário, onde a garantia inicia apenas após o prazo de implantação (até 120 dias), implicaria que as licenças atualmente em uso perderiam sua garantia, dando início às políticas de disponibilidade de dados da Microsoft para usuários sem licença válida atribuída. Nessa política da Microsoft, informamos que a Microsoft concede um prazo de tolerância de 30 dias para que os usuários permaneçam com acesso irrestrito aos serviços, porém a partir do 31º dia esse acesso é interrompido, ficando disponível acesso apenas para os administradores do ambiente para resgate dos dados, ou para atribuição de novas licenças válidas. Esse acesso fica disponível até o 90º dia, quando então os dados são permanentemente removidos dos Datacenters da Microsoft. (Link oficial da Microsoft com essas informações: [https://learn.microsoft.com/pt-pt/microsoft-365/commerce/subscriptions/what-if-my-subscription\[1\]expires?view=o365-worldwide](https://learn.microsoft.com/pt-pt/microsoft-365/commerce/subscriptions/what-if-my-subscription[1]expires?view=o365-worldwide)). Ou seja, o prazo para conclusão dos serviços extrapola esse prazo de disponibilidade dos dados do Office 365, portanto o risco ao estimado órgão é incalculável.

5) Pelo motivo exposto acima, a implantação e configuração dos serviços só é possível após as licenças estarem disponíveis para uso e atribuição aos usuários, pois é a disponibilidade das licenças que faz com que os serviços existam no ambiente do CONTRATANTE. Assim, não é possível iniciar a execução dos serviços de implantação e configuração das licenças contratadas sem que antes elas estejam prontamente disponíveis no ambiente da CONTRATANTE.

Considerando todos os motivos acima expostos, fica claro que não há possibilidade técnica de início dos serviços antes que as licenças estejam disponíveis e atribuídas aos usuários, tampouco é possível a manutenção do uso dos serviços atualmente em operação sem essas licenças.

Dito isso, entendemos que para os itens 1 a 20 (que representam as licenças de software Microsoft), a garantia terá início imediatamente após a entrega das licenças, e que a fiscalização da correta entrega será efetuada por servidor devidamente autorizado para isso, em até 3 dias, através de validação no portal oficial da Microsoft para gerenciamento das licenças. Na ocasião dessa verificação, entendemos que será emitido o Termo de Recebimento Definitivo para os itens 1 a 20, seguindo o fluxo para pagamento. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, pedimos a gentileza de nos explicar como pretende endereçar cada um dos 5 pontos expostos em nosso questionamento.

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:

O entendimento está incorreto.

Afirmamos que a utilização das licenças nada tem a ver com o período normal de garantia.

O prazo de garantia respeitará o item 4.28 do Termo de Referência, nos mesmos moldes do contrato atual.

Tal forma segue estritamente o que preconiza o item 4.26 do modelo de Termo de Referência elaborado pela Secretaria de Gestão. Complementado e uniformizado pela Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União – CNMLC.

Tal template é indicado para os processos que visem à contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação instruídos à luz da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Questionamento 03:

Como é de amplo conhecimento na indústria de Tecnologia da Informação, nenhum fabricante de software em nível mundial provê tempo de solução para seus softwares. Isto decorre do fato de que, ao fornecer um software o fabricante não está vendendo um produto, mas sim fornecendo uma licença de uso daquele software. É por este motivo que os fabricantes de software se dão ao direito de, somente de tempos em tempos, liberarem pacotes de correções que sanam os problemas acumulados desde o lançamento do software ou desde o lançamento do último pacote de correção (o que geralmente é chamado de Service Pack, patch, ondas ou hot fix). Nenhum fabricante de software de classe mundial libera correções exclusivas para problemas de um cliente específico. Portanto, não há como o licitante garantir que terá uma solução para um problema de software com um prazo para fim do atendimento conforme detalhado na Tabela 2: Níveis de severidade dos chamados da Solução de Serviços Integrados – Prazos do item 22.3.23.3 escrito na página 86 com prazo variando entre 02 horas e 36 horas pois isto pode depender da liberação do próximo pacote de correção, o que ocorre de acordo com cronogramas estabelecidos pelo fabricante.

Link para validação – Seção Tempos de resposta iniciais de suporte técnico:

[https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft\[1\]365/admin/m365-feature-descriptions?view=o365-worldwide&tabs=Support](https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft[1]365/admin/m365-feature-descriptions?view=o365-worldwide&tabs=Support)

Dessa forma entendemos que se a CONTRATADA acionar a fabricante, em qualquer um dos níveis de severidade de 1 a 4 listadas no edital, acompanhar o atendimento deste chamado junto à fabricante e, se aplicável, utilizar esforço próprio para solucionar o chamado o mais rápido possível, serão atendidas todas as exigências editalícias. Entendemos ainda que nenhuma glosa, multa ou penalidade de qualquer natureza, derivada da Tabela 2: Níveis de severidade dos chamados da Solução de Serviços Integrados – Prazos e seus derivados, poderão ser aplicados na CONTRATADA durante a vigência do contrato. Estão corretos os nossos entendimentos? Caso contrário, solicitamos a gentileza de maiores esclarecimentos.

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:

O entendimento está correto para soluções de contorno que dependam da fabricante.

Questionamento 04:

Sobre os itens 22.3.1, 22.3.2, 22.3.3, 22.3.4, 22.3.5 e 22.3.6.

Esclarecemos que as exigências descritas nesses itens se referem a um serviço especial de suporte da Microsoft, chamado suporte Unified, cuja comercialização é feita diretamente pela Microsoft para seus clientes, sem intermédio da rede de parceiros da Microsoft. Dessa forma, a contratação desejada pela RFB para esse nível de serviço não pode ser feita através das licitantes, devendo a RFB negociar diretamente com o fabricante para obtenção de um contrato de suporte Unified exclusivo e com todas as características descritas nos itens aqui destacados.

Atualmente os parceiros da Microsoft podem contratar suporte Unified com o fabricante apenas para si, para ofertar aos seus clientes um nível de escalção de chamados de suporte junto ao fabricante, no mais alto nível de escalção disponível. No entanto, esse tipo de contrato é firmado entre os parceiros da Microsoft e ela própria para que os parceiros possam ofertar esse tipo de serviço complementar ao seu próprio suporte especializado, e ele fica restrito à possibilidade de escalar chamados técnicos para obtenção de suporte em máximo nível do fabricante, não estando disponíveis os serviços de consultoria ou acesso à base de conhecimentos exigidos nos itens do edital aqui destacados.

Dito isso, questionamos: A RFB aceitará que a CONTRATADA forneça contrato de suporte do fabricante conforme descrito acima, através de contrato não-exclusivo e apenas com a possibilidade de escalar chamados técnicos da CONTRATADA para atendimento no mais alto nível do fabricante, ou a RFB irá procurar firmar contrato de suporte do tipo Unified diretamente com o fabricante, liberando a CONTRATADA de todas as responsabilidades descritas nos itens destacados neste questionamento?

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:
O item 22 do Lote único será totalmente retificado.

A Contratante aceitará que a CONTRATADA forneça contrato de suporte do fabricante conforme o Edital. A Contratante não irá contratar o Microsoft Unified.

Questionamento 05:

Sobre o item 22.5 do Termo de Referência do edital, são listados alguns itens de exigência para o Plano de Implantação. No entanto, a especificação do que se espera que seja implementado pela CONTRATADA não possui um escopo fixo e limitado, impedindo uma cotação precisa e segura por parte dos licitantes, pois o escopo apresentado deixa em aberto a possibilidade de um número incalculável de implantações e/ou configurações possíveis.

Em especial, existem dois itens bastante alarmantes:

“Item 22.5.3.8. Outros.

Item 22.5.6. Caso a configuração, arquitetura ou infraestrutura existente no órgão não seja compatível para a integração dos novos serviços (leia-se, serviços adicionais como pacote E5 Security e Compliance), a Contratada deve fornecer suporte para resolver o problema”

a) Sobre o item 22.5.3.8., entendemos que o item “Outros” não poderá ser interpretado de maneira a contemplar qualquer serviço relacionado à produtos ou soluções que não façam parte estritamente das licenças contratadas através dessa licitação. Além disso, por se tratar de aquisição de licenciamento de softwares em nuvem, não caberá à CONTRATADA qualquer instalação, implantação e/ou configuração de softwares, cliente ou servidor, em máquinas da CONTRATANTE, sejam elas estações de trabalho ou servidores, e que qualquer atividade que necessite de intervenção em máquinas será realizada pela equipe técnica da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos ao órgão que nos explique os limites de serviço que se espera da CONTRATADA.

b) Sobre o item 22.5.6, entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA se limitará ao fornecimento de informações e recomendações sobre quais mudanças a equipe técnica da CONTRATANTE deverá tomar para adequar seu ambiente aos serviços em nuvem contratados, não cabendo à CONTRATADA qualquer intervenção direta no ambiente ou fornecimento

de suporte para resolução de problemas nesse ambiente, ficando a responsabilidade de suporte restrita exclusivamente aos serviços em nuvem ora contratados. Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos ao órgão que nos explique quais os limites do suporte que se espera da CONTRATADA.

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:

O item 22 do Lote único será totalmente retificado.

De qualquer forma, o item 22.5.3 tratava de atividades de implementação de forma exemplificativa.

Ora, a Contratante não tem conhecimento prévio (nem expertise) do que se esperar, como configurar, ou como implementar novos serviços de Security e Compliance, por exemplo.

É por isso que temos o item 22 do Lote único, específico para esse fim, para que a licitante assume o risco de ofertar o seu valor, e caso esse valor seja o menor, de forma geral, que se torne parceira da Contratante nessa nova fase de modernização da Segurança do nosso Parque Tecnológico.

Não estamos esperando uma intermediária da Microsoft no encaminhamento de licenças. Estamos falando em uma aquisição com alto valor e com riscos inerentes a uma empresa que esteja disposta a trabalhar pelo preço que ela acha que vale.

Questionamento 06:

Sobre o Item “21.16.3. Para que seja considerado satisfatório o repasse, os 30 (trinta) técnicos que foram indicados pela RFB devem considerar-se aptos para repetição do processo e administração da solução, por conta própria, sem o auxílio dos técnicos do fornecedor.”

Entendemos que a avaliação descrita neste item será feita através do Questionário Avaliativo do Treinamento – Anexo IV, sendo que uma nota de avaliação média superior a 3,5 será o suficiente.

Está correto o nosso entendimento? Caso não esteja, solicitamos que nos esclareçam como será feito a avaliação para considerar o treinamento como satisfatório.

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:

Sim.

Questionamento 07:

Sobre o Item “22.3.10. Resolução de dúvidas de maior complexidade no uso das ferramentas e interoperabilidade com os demais fornecedores que atendam à RFB;”

Entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA ficará limitada ao escopo das licenças contratadas através dessa

licitação, não sendo responsabilidade da CONTRATADA resolução de dúvidas sobre qualquer item ou assunto que não se refira

a algum produto ou serviço incluso nos produtos oriundos desta contratação. Ou seja, em uma situação em que surja dúvidas

sobre a interoperabilidade de alguma das licenças contratadas com algum serviço diverso em uso pela CONTRATANTE, a

CONTRATADA responderá exclusivamente sobre a parte relacionada aos produtos desta contratação, ficando qualquer dúvida

sobre a interoperabilidade do lado da outra solução, de responsabilidade do fornecedor dessa outra solução, ou da equipe técnica da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário, informamos que precisaremos, de antemão, ter ciência de todos os serviços que a RFB possui ou poderá vir a possuir durante a vigência deste contrato, e que poderão ser solicitados atendimentos, para que as licitantes possam fazer uma correta avaliação de risco e viabilidade técnica para fornecer esse suporte, bem como para o correto dimensionamento de equipe técnica para isso

Resposta da Equipe Técnica de Planejamento:

O entendimento está correto, entretanto, repetimos o que fora mencionado acima: a Contratante não espera encontrar esse perfil descrito pela licitante, ou seja, uma intermediária no encaminhamento de licenças. Esperamos realizar uma parceria.

De: RFOC-Licitacao Copol-CxCorp <copol.licitacao@rfb.gov.br>

Enviada em: quarta-feira, 12 de junho de 2024 18:43

Para: Fabio Ricardo Goncalves Bernardo <fabio.bernardo@rfb.gov.br>; Fernando Braz de Souza <fernando.b.souza@rfb.gov.br>; Jose Fabio Soares <jose.f.soares@rfb.gov.br>; Josivan Ismael Cararo <josivan.cararo@rfb.gov.br>; Marcio Oliveira Rocha <Marcio.Rocha@rfb.gov.br>; Beatriz Maria Silveira do Sul Ferreira <beatriz-maria.ferreira@rfb.gov.br>; Vicente Eduardo Costa de Paula Pessoa <vicente.pessoa@rfb.gov.br>

Cc: Sonia Magali Gama Machado <sonia.magali-machado@rfb.gov.br>; Danielle Carvalho Barbosa <danielle.barbosa@rfb.gov.br>; Luiz Carlos Ferreira <Luiz-Carlos.Ferreira@rfb.gov.br>; Rommel de Freitas Elias Campos <rommel.campos@rfb.gov.br>

Assunto: Pedido de Esclarecimento nº 8 - Pregão Eletrônico RFB/Sucor/Copol nº 90004/2024 - Solução de Serviços Integrados MS365

Boa tarde!

Solicitamos à equipe técnica para responder ao pedido de esclarecimento, o mais breve possível dentro de 2 dias úteis, referente ao Pregão Eletrônico RFB/Sucor/Copol nº 90004/2024 - Solução de Serviços Integrados MS365, processo SEI nº 18220.000126/2024-31.

André Luiz dos Santos

Divisão de Licitações (Dilic)

Coordenação-Geral de Programação e Logística (Copol)

Subsecretaria de Gestão Corporativa (Sucor)

Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

De: Valdinei Zimmer <valdinei.zimmer@lanlink.com.br>

Enviado: quarta-feira, 12 de junho de 2024 18:02

Para: RFOC-Licitacao Copol-CxCorp <copol.licitacao@rfb.gov.br>

Cc: Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>; David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>; Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>; Amanda Kelly Do Nascimento Freitas <amanda.freitas@lanlink.com.br>; Rodrigo Lemos de Oliveira <rodrigo.lemos@lanlink.com.br>; Luiz Carlos Campelo Da Costa Filho <luiz.campelo@lanlink.com.br>

Assunto: Questionamento 3 - PE 90004/2024 - LANLINK

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A **Lanlink Soluções** vem respeitosamente, formular **questionamentos 3** (anexo) relativo ao referido **Pregão Eletrônico nº 90004/2024 – RFB**.

Por gentileza, nos responder com maior brevidade possível para que possamos dar continuidade aos trabalhos.

Agradecemos desde já a atenção e colaboração.

Atenciosamente,



Valdinei Zimmer
Gerente de Contas Estratégico

+55 61 99811-9585
+55 61-3686-6853
4007-2559
www.lanlink.com.br

De: Valdinei Zimmer

Enviada em: terça-feira, 11 de junho de 2024 14:34

Para: copol.licitacao@rfb.gov.br

Cc: Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>; David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>; Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>; Amanda Kelly Do Nascimento Freitas <amanda.freitas@lanlink.com.br>

Assunto: Questionamento 2 - PE 90004/2024 - LANLINK

Prioridade: Alta

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A **Lanlink Soluções** vem respeitosamente, formular questionamentos 2 (anexo) relativo ao referido **Pregão Eletrônico nº 90004/2024 – RFB**.

Por gentileza, nos responder com maior brevidade possível para que possamos dar continuidade aos trabalhos.

Agradecemos desde já a atenção e colaboração.

Atenciosamente,



Valdinei Zimmer
Gerente de Contas Estratégico

+55 61 99811-9585
+55 61-3686-6853
4007-2559
www.lanlink.com.br

De: Valdinei Zimmer

Enviada em: quarta-feira, 5 de junho de 2024 10:30

Para: copol.licitacao@rfb.gov.br

Cc: Regeane Maria Vasconcelos Lobo <regeane.lobo@lanlink.com.br>; David Saraiva Martins <david.saraiva@lanlink.com.br>; Aline Raquel Rodrigues Do Nascimento <aline.nascimento@lanlink.com.br>

Assunto: Questionamento 1 - PE 90004/2024 - LANLINK

Prioridade: Alta

Prezado(a) Pregoeiro(a),

A **Lanlink Soluções** vem respeitosamente, formular questionamentos 1 (anexo) relativo ao referido **Pregão Eletrônico nº 90004/2024 – RFB**.

Por gentileza, nos responder com maior brevidade possível para que possamos dar continuidade aos trabalhos.

Agradecemos desde já a atenção e colaboração.

Atenciosamente,



Valdinei Zimmer

Gerente de Contas Estratégico

+55 61 99811-9585

+55 61-3686-6853

4007-2559

www.lanlink.com.br