

Processo nº 00261.001949/2024-31



Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação

Despacho CGTI

Brasília-DF, na data da assinatura.

À Equipe de Planejamento da Contratação

**Assunto: Pedidos de Esclarecimento**

Prezado licitante,

1. Em resposta ao pedido de esclarecimento 1 é de extrema importância informar que, conforme estabelecido no item 7.4 do Edital, os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados para o e-mail [licitacao@anpd.gov.br](mailto:licitacao@anpd.gov.br). Verificamos que este pedido de esclarecimento em análise foi enviado em 18/10 para um endereço de e-mail diferente do especificado no edital ([logistica@anpd.gov.br](mailto:logistica@anpd.gov.br), o qual não se encontra mais em uso para este fim).
2. No entanto, assim que recebido o Despacho (0152005), procedemos com a análise ao Pedido de Esclarecimento 01 (0151992), da empresa Telefônica Brasil S/A, segue respostas:

**Questão 1:**

"Referente ao item "4.4.1. Há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades", é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo de responsabilidade da Contratada os serviços de implantação, instalação, migração de dados, configuração e repasse de"

Embora não esteja completo a informação contida na pergunta, inferir-se-á uma conclusão e resposta: o item 4.4.1 do Termo de Referência (TR) refere-se às manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas da solução, com o objetivo de garantir que ela permaneça disponível e funcional conforme os requisitos estabelecidos.

Embora a implantação, instalação, migração de dados e configuração não estejam contempladas diretamente no escopo desta licitação, é esperado que a CONTRATADA atue como intermediária ou facilitadora junto à FABRICANTE. Isso significa que a CONTRATADA deve assegurar que quaisquer processos necessários para o pleno funcionamento da solução sejam realizados adequadamente, mesmo que executados pela FABRICANTE.

Adicionalmente, conforme os princípios estabelecidos nas legislações aplicáveis, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a CONTRATADA tem a responsabilidade de garantir a qualidade e a conformidade do serviço prestado. Isso inclui facilitar o suporte técnico e operacional necessário, garantindo que a solução atenda plenamente às necessidades da CONTRATANTE.

Dessa forma, a CONTRATADA é responsável por:

Assegurar a disponibilidade e funcionalidade da solução, atuando proativamente para resolver quaisquer questões que possam surgir durante a vigência do contrato.

Facilitar a comunicação e o suporte técnico entre a CONTRATANTE e a FABRICANTE, garantindo que os serviços de manutenção sejam executados de acordo com os padrões e prazos estabelecidos.

Cumprir com as obrigações contratuais, garantindo que o objeto contratado atenda aos requisitos especificados no edital e no TR.

### Questão 2:

"Referente ao item "4.4.2 Durante todo o período de vigência do contrato, a empresa contratada deverá fornecer uma Central de Atendimento (via site na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional para a CONTRATANTE, para consultas, abertura de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, em português Brasileiro", é correto considerar que o suporte técnico exigido nessa contratação será aquele fornecido pelo fabricante, este suporte seguirá dentro dos padrões da fabricante através de seus canais oficiais de atendimento, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou atendimento telefônico ou demais meios digitais disponibilizados pela fabricante e não se trata de um suporte dedicado pela empresa contratada, este suporte segue conforme os prazos de respostas definidos pela fabricante? Os prazos de suporte da fabricante estão disponibilizados para consulta na seção Nível de Serviço para Clientes do Software Assurance do seguinte link: <https://www.microsoft.com/licensing/terms/ptBR/product/SoftwareAssuranceBenefits/all>. Está correto nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos."

**O entendimento apresentado está parcialmente correto.** Esclarecemos que a contratada é responsável por assegurar que a contratante tenha acesso a um suporte técnico que atenda a todos os requisitos estabelecidos no item 4.4.2 do TR.

O suporte técnico pode ser fornecido pelos canais oficiais do fabricante, desde que esses canais cumpram integralmente os requisitos mencionados, incluindo disponibilidade 24/7, atendimento em português brasileiro e acesso via telefone 0800.

Portanto, se o suporte oferecido pelo fabricante, conforme detalhado no link fornecido, atende a todos os requisitos do TR, **é aceitável que a contratada disponibilize esse suporte à contratante**, e atue como facilitadora entre a contratante e o fabricante, quando necessário, para resolver eventuais questões técnicas de forma eficiente.

No entanto, é essencial que a contratada garanta a disponibilidade dos canais de atendimento conforme especificado (site, e-mail e telefone 0800), em português brasileiro, para assuntos que envolvam diretamente assuntos de subscrição e licenciamento.

### Questão 3:

"Referente ao item "4.14 O prestador de serviços deve disponibilizar mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboards para os fiscais do CONTRATANTE. O software em SaaS deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados, quando necessário", é correto considerar que a responsabilidade do item é do Fabricante, não tendo a CONTRATADA atuação e ou responsabilidade sobre esta solicitação? Está correto o nosso entendimento?"

**O entendimento está correto.** A responsabilidade pela disponibilização dos mecanismos de auditoria mencionados no item 4.14 do Termo de Referência (TR), como logs unificados e ferramentas integradas, é do fabricante. Essas funcionalidades são inerentes ao software licenciado e fazem parte das especificações técnicas da solução oferecida. A contratada deve assegurar que as licenças fornecidas permitam o acesso a essas funcionalidades conforme descritas no TR, mas **não é responsável pelo desenvolvimento ou customização dessas ferramentas.**

### Questão 4:

"Referente ao item "4.15 Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA/FABRICANTE, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais", é correto considerar que o Fabricante disponibiliza tal informação nos seus canais de informação possibilitando consulta a qualquer momento pelo CONTRATANTE? Está correto o nosso entendimento?"

**O entendimento está correto.** A comunicação de eventos e incidentes de segurança relacionados ao software licenciado é de responsabilidade do fabricante, que deverá utilizar os canais apropriados para informar a contratante, conforme os requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis. A contratada deve garantir que a contratante esteja devidamente cadastrada e tenha acesso a essas informações, facilitando a comunicação quando necessário, mas **não é responsável direta pela detecção ou comunicação desses incidentes.**

#### Questão 5:

"Referente ao item 4.16 Logs de auditoria do provedor (que registrem atividades de acesso de usuários privilegiados, tentativas de acesso autorizados e não autorizados, exceções do sistema e eventos de segurança da informação) devem ser mantidos em conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis e serem comunicados para o CONTRATANTE", é correto considerar que a responsabilidade do item é do Fabricante, não tendo a CONTRATADA atuação e ou responsabilidade sobre esta solicitação? Está correto o nosso entendimento?"

O entendimento está correto. A geração e manutenção dos logs de auditoria mencionados no item 4.16 do TR são responsabilidades do fabricante, pois essas funcionalidades estão integradas ao software licenciado e são parte de suas características técnicas e de segurança. A contratada deve assegurar que as licenças fornecidas incluam acesso a essas funcionalidades conforme especificadas no TR, mas **não é responsável pela implementação ou gestão desses logs.**

#### Questão 6:

"Referente ao item "4.26.2 Deverá disponibilizar, ainda, os requisitos de projeto e de implementação", é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo de responsabilidade da Contratada os serviços de implantação, instalação, migração de dados, configuração e repasse de conhecimento. Nosso entendimento está correto?"

**O entendimento está correto.** O objeto desta licitação é a contratação de licenças Microsoft, conforme especificado no TR. Serviços como implantação, instalação, migração de dados e repasse de conhecimento não fazem parte do escopo de responsabilidade da contratada, de acordo com o item 4.26.2 do TR. **A responsabilidade da contratada limita-se à disponibilização das licenças nos prazos e condições estabelecidos.**

#### Questão 7:

"Referente ao item "4.27.1 Tendo em vista que a presente contratação diz respeito à contratação de serviços e de subscrição de licenças Microsoft, a CONTRATADA, no que couber, será responsável pela implantação/disponibilização da solução contratada. Outrossim, a disponibilização das licenças demandadas deve ser feita de acordo com os prazos definidos no item 4.5 a 4.7 (Requisitos Temporais) deste Termo de Referência", é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo de responsabilidade da Contratada os serviços de implantação, instalação, migração de dados, configuração e repasse de conhecimento. Nosso entendimento está correto?"

**O entendimento está correto.** Conforme o item 4.27.1 do TR, a responsabilidade da contratada é a disponibilização das licenças Microsoft conforme os prazos e condições estabelecidos na licitação. Não estão incluídos no escopo desta contratação serviços de implantação, instalação ou migração de dados. A implantação e operacionalização da solução (disponibilização das licenças) são de responsabilidade da contratante.

**Questão 8:**

"Referente ao item "7.15 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, ANEXOS V e VI", é correto considerar que o objetivo da licitação é a contratação de licenças Microsoft, não sendo de responsabilidade da Contratada os serviços de implantação, procedimentos de teste e inspeção, instalação, migração de dados, configuração e repasse de conhecimento. Nosso entendimento está correto?"

**O entendimento está correto.** Os procedimentos de teste e inspeção mencionados no item 7.15 do TR referem-se a atividades inerentes ao software licenciado que são conduzidas pelo fabricante, garantindo a conformidade com as especificações técnicas e normativas aplicáveis. **A contratada não é responsável pela realização desses testes e procedimentos.** No entanto, deve assegurar que as licenças fornecidas estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no TR e que a contratante tenha acesso às informações e documentações pertinentes fornecidas pelo fabricante.

3. Estamos à disposição para quaisquer dúvidas adicionais.

Atenciosamente ou Respeitosamente,

Luciano Édipo Pereira da Silva  
Integrante Técnico - EPC



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Édipo Pereira da Silva, Integrante Técnico - EPC**, em 22/10/2024, às 19:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0152158** e o código CRC **70151859**.