



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2022

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS Nº 02

1. DAS PRELIMINARES

1.1. Registro de Preços com vistas a eventual contratação de subscrição de LICENÇAS DE USO DE *SOFTWARES* do tipo SUÍTE DE ESCRITÓRIO com direito de atualização e suporte, podendo ser prorrogado, conforme especificações e quantidades indicadas no Edital e em seus anexos.

1.2. Trata-se de esclarecimentos aos questionamentos relativos ao Pregão Eletrônico nº 12/2022, de acordo com as manifestações da Coordenação Geral de Tecnologia - CGTIC.

2. DOS ESCLARECIMENTOS

2.1. **QUESTIONAMENTO:** Referente ao item “as licenças (subscrições) do Google Workspace Enterprise Plus. Destinam-se a organizações que já fazem uso intensivo de serviços de comunicação em nuvem, além do resumo das funcionalidades acima descritas nas soluções Frontline e Standard, esta solução aplica-se a um perfil de uso avançado com até 500 usuários simultâneos participantes de reunião (Máx.) e armazenamento total quanto for necessário, além disso, traz capacidades avançadas de segurança, através da Central de Segurança para Documentos, Planilhas, Slides e Sites, além de trazer um Suporte Técnico Aprimorado, com suporte padrão com tempos de resposta mais rápidos, suporte prioritário por telefone/chat 24x7; para todos os tipos de problemas + suporte 3P; e API de gerenciamento”, é correto considerar que a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, repassar, para uso exclusivo da CONTRATANTE, sem custos adicionais ao licenciamento, a garantia de suporte e apoio técnico oficial do Fabricante, executados pelo próprio fabricante dos softwares, proporcionando o apoio técnico necessário à execução do contrato, e que a CONTRATADA, por meio da garantia oficial do fabricante, e prestada pelo fabricante, deverá fornecer correções de bugs ou alternativa para corrigir defeitos nos softwares indicados neste Termo de Referência, que façam com que eles não operem de acordo com a documentação publicada para os usuários dos softwares. Está correto o nosso entendimento?

2.1.1. **RESPOSTA:** O entendimento não está correto. A responsabilidade pelo suporte é da licitante que se sagrar vencedora e assinar o contrato. Nesse sentido, a futura contratada será responsável por manter relação técnica e comercial com o fabricante do software a fim de garantir o atendimento das exigências solicitadas no presente edital. Além disso, responderá sozinha por todas as obrigações posta na relação contratual perante a Administração Pública.

2.2. **QUESTIONAMENTO:** Item 5.11. Requisitos de Implantação 5.11.1. Deverá ser disponibilizado o acesso ao recurso de suporte à implantação da solução 5.11.1.1. Orientações sobre migração de serviços de outras plataformas: b) Google: orientações disponíveis em: Migrar os dados da sua organização para o Google Workspace. Esclarecemos que conforme link incluído no edital, a migração possui regras definidas pelo próprio fabricante. Sendo assim, entendemos que este requisito será atendido conforme elegibilidade do fabricante. Está correto nosso entendimento? Caso negativo favor esclarecer.

Resposta: O entendimento não está correto. O suporte à implantação da solução é obrigação da futura contratada. Sobre as orientações de migração de serviços de outros fabricantes, cabe indicar que os participantes da presente contratação deverão seguir as regras definidas pelo fabricante em suas políticas e orientações para o tema, cabendo à futura contratada acompanhar e auxiliar, junto ao seu fabricante parceiro, para a concretização da ação.

Diante da resposta ao questionamento acima, entendemos que o suporte à implantação da solução solicitado

é referente a disponibilização das licenças no portal do fabricante e esclarecimentos de dúvidas referente ao licenciamento contratado, pois não se trata do objeto desta licitação serviço de suporte à implantação. Está correto nosso entendimento? Caso não esteja favor detalhar o que será definido como suporte à implantação.

2.2.1. **RESPOSTA: O entendimento não está correto. O suporte à implantação está limitado ao objeto da contratação, ou seja,** “subscrição de licenças de uso de softwares do tipo suíte de escritório com direito de atualização” e trata-se de acompanhamento da instalação das licenças contratadas a fim de garantir o adequado funcionamento da assinatura, bem como o esclarecimento de possíveis dúvidas referentes a esse processo até a sua conclusão e ou colocação dos serviços de assinatura em produção a fim de atender as especificações definidas no Termo de Referência para o prazo contratual estipulado.

2.3. **QUESTIONAMENTO:** - Item 5.12. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica 5.12.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica durante todo o período contratual. 5.12.2. Abertura ilimitada de chamados de suporte. Entendemos que o objeto da licitação é referente a aquisição de licenças de software não incluindo o fornecimento de suporte da contratada, além da disponibilização das licenças. Nosso entendimento está correto? Em caso negativo favor nos informar o escopo detalhado do que seria este suporte bem como disponibilizar uma linha específica no processo para precificação deste item.

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Conforme o subitem 1.1 - Objeto da Contratação do Termo de Referência, o objeto deste certame é o “Registro de Preços com vistas a futura e eventual contratação de subscrição de licenças de uso de softwares do tipo suíte de escritório, com direito de atualização e suporte, podendo ser prorrogado, conforme especificações e quantidades indicadas neste Termo de Referência e seus anexos.” (grifo nosso). Assim, no objeto incluem-se a atualização, para abarcar eventuais evoluções do software durante o período da contratação, e o consequente suporte. Portanto, a responsabilidade pela atualização e suporte é da licitante que se sagrar vencedora e assinar o contrato. Nesse sentido, a futura contratada será responsável por manter relação técnica e comercial com o fabricante do software a fim de garantir o atendimento das exigências solicitadas no presente edital. Além disso, responderá sozinha por todas as obrigações posta na relação contratual perante a Administração Pública.

Diante da resposta ao questionamento, entendemos que a futura contratada será responsável por manter relação técnica e comercial com o fabricante Google a fim de garantir o atendimento às exigências solicitadas no presente edital, mantendo a atualização e suporte padrão para licenças contratadas, mas que não se trata do objeto dessa contratação a inclusão de suporte premium da fabricante google. Está correto nosso entendimento?

2.3.1. **RESPOSTA: A presente contratação não inclui suporte premium.**

2.4. **QUESTIONAMENTO:** Item 5.11. Requisitos de Implantação (Microsoft) 5.11.1. Deverá ser disponibilizado o acesso ao recurso de suporte à implantação da solução 5.11.1.1. Orientações sobre migração de serviços de outras plataformas: a) Microsoft: orientações disponíveis em: Fast Track para Office 365. Esclarecemos que conforme link incluído no edital, o fast track é um benefício da fabricante Microsoft e possui regras definidas pelo próprio fabricante. Sendo assim, entendemos que este requisito será atendido conforme elegibilidade do fabricante. Está correto nosso entendimento? Caso negativo favor esclarecer.

RESPOSTA: O entendimento não está correto. O suporte à implantação da solução é obrigação da futura contratada. Sobre as orientações de migração de serviços de outros fabricantes, cabe indicar que os participantes da presente contratação deverão seguir as regras definidas pelo fabricante em suas políticas e orientações para o tema, cabendo à futura contratada acompanhar e auxiliar, junto ao seu fabricante parceiro, para a concretização da ação.

Diante da resposta ao questionamento, entendemos que o suporte à implantação da solução solicitado é referente a disponibilização das licenças no portal do fabricante e esclarecimentos de dúvidas referente ao licenciamento contratado, pois não se trata do objeto desta licitação serviço de suporte à implantação. Está correto nosso entendimento? Caso não esteja favor detalhar o que será definido como suporte à implantação.

2.4.1. **RESPOSTA: O entendimento não está correto. O suporte à implantação está limitado ao objeto da contratação, ou seja,** “subscrição de licenças de uso de softwares do tipo suíte de escritório com direito de atualização” e trata-se de acompanhamento da instalação das licenças contratadas a fim de garantir

o adequado funcionamento da assinatura, bem como o esclarecimento de possíveis dúvidas referentes a esse processo até a sua conclusão e ou colocação dos serviços de assinatura em produção a fim de atender as especificações definidas no TR para o prazo contratual estipulado.

2.5. **QUESTIONAMENTO:** Item 5.12. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica (Microsoft) 5.12.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica durante todo o período contratual. 5.12.2. Abertura ilimitada de chamados de suporte. Entendemos que o suporte solicitado é referente ao suporte (software assurance) incluído no licenciamento e prestado pela fabricante Microsoft e esclarecimentos de dúvidas e disponibilização das licenças através do portal do VLSC, não sendo objeto dessa licitação a inclusão de suporte adicional da contratada e nem de suporte premier. Está correto nosso entendimento? Caso negativo favor esclarecer no detalhe quais são os requisitos esperados como assistência técnica.

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Conforme com o subitem 1.1 - Objeto da Contratação do Termo de Referência, o objeto deste pregão é “Registro de Preços com vistas a futura e eventual contratação de subscrição de licenças de uso de softwares do tipo suíte de escritório, com direito de atualização e suporte, podendo ser prorrogado, conforme especificações e quantidades indicadas neste Termo de Referência e seus anexos.” (grifo nosso). Assim, no objeto incluem-se atualização, para abarcar eventuais evoluções do software durante o período da contratação, bem como o consequente suporte. Portanto, a responsabilidade é da licitante que se sagrar vencedora e assinar o contrato. Nesse sentido, a futura contratada será responsável por manter relação técnica e comercial com o fabricante do software a fim de garantir o atendimento às exigências solicitadas no presente edital. Além disso, responderá sozinha por todas as obrigações posta na relação contratual perante a Administração Pública.

Diante da resposta ao questionamento, entendemos que a futura contratada será responsável por manter relação técnica e comercial com o fabricante Microsoft a fim de garantir o atendimento às exigências solicitadas no presente edital, mantendo a atualização e suporte padrão para licenças contratadas, mas que não se trata do objeto dessa contratação a inclusão de suporte premier da fabricante Microsoft. Está correto nosso entendimento?

2.5.1. **RESPOSTA:**A presente contratação não inclui suporte premier.

2.6. **QUESTIONAMENTO:** Entendemos que o atestado exigido no item 9.11 destina apenas a comprovar a capacidade de fornecimento em licenças de Volume Microsoft, relacionando um quantitativo de licenças aderente aos que constam no edital. Desta forma a licitante que apresentar atestado em fornecimento de licenças em contrato de volume Microsoft juntamente com a carta de parceria LSP da Microsoft estará atendendo plenamente o edital. Está correto nosso entendimento?

2.6.1. **RESPOSTA:** conforme as respostas conferidas às contribuições oriundas da Audiência Pública nº 6/2022, contidas na Nota Técnica SEI nº 44410/2022/ME, que serão aceitas “licenças similares para cumprimento dos "Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação" constante no subitem 16.3.1 do Termo de Referência. Cumpre enfatizar que a própria redação do subitem 16.3.1 possui o seguinte teor: "As empresas deverão comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando a execução satisfatória do fornecimento de **licenças similares (...)**" (Grifo nosso). Dessa forma, não há necessidade de que sejam apresentados atestados de fornecimento de licenças iguais, sendo admitidas também licenças similares.” Ou seja, serão aceitos atestados de capacidade técnicas de licenças similares que comprovem a capacidade da empresa interessa em fornecer e prestar serviço similares aos que constam da exigência do Edital do Pregão nº 12/2012.

2.7. **QUESTIONAMENTO:** Em função da pandemia de COVID-19, entendemos que todas as reuniões necessárias para execução do contrato como a reunião inicial de alinhamento serão realizadas preferencialmente de forma remoto. Está correto nosso entendimento?

2.7.1. **RESPOSTA:**O entendimento está parcialmente correto. Isso porque não existe o impedimento de solicitação de reuniões presenciais para situações específicas definidas pela Contratante. Entretanto, destaca-se que as instituições devem seguir as orientações de seus órgãos competentes a fim de

tratar os efeitos da pandemia de COVID-19.

2.8. **QUESTIONAMENTO:** 6.2. *Deveres e responsabilidades da CONTRATADA . v) Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.* Considerando que, o objeto da presente licitação, trata-se de produtos Microsoft, no que diz respeito a reduções ou acréscimos dos itens, deverá ser seguida a política de Comercialização da Fabricante. Está correto nosso entendimento?

2.8.1. **RESPOSTA:** O entendimento não está correto. Deve-se indicar que a Administração não se sujeita a regras ou políticas de Comercialização que se sobreponham às determinações legais ou que possam caracterizar ou acarretar alterações unilaterais de contrato por parte da contratada, conforme vedação expressa prevista no inciso X do art. 5º da IN SGD/ME nº 01/2019.

2.9. **QUESTIONAMENTO:** É disposto no subitem 9.11.6 do item 9 – “Habilitação” do edital da licitação em apreço: 9.11.6. *O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.* Entendemos que os contratos relativos aos atestados de capacidade técnica, só deverão ser apresentados mediante solicitação do pregoeiro, em caráter de diligência, caso haja dúvidas em relação as informações neles dispostas. Está correto nosso entendimento?

2.9.1. **RESPOSTA:** O entendimento está correto.

2.10. **QUESTIONAMENTO:** 9.2. *Só devem ser consideradas, para fins de pagamento, as licenças ativas e que foram solicitadas mediante Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE e no valor proporcional ao tempo de uso em relação ao período de 1 (um) ano de assinatura ou ao período de 3 (três) anos de assinatura a depender do prazo da licença adquirida, considerado a partir da ativação da licença.* Entendemos que todas as licenças solicitadas através da Ordem de serviço serão ativadas e consequentemente pagas. Está correto nosso entendimento?

2.10.1. **RESPOSTA:** O entendimento não está correto. O comando do Edital/Termo de Referência é transparente e claro ao indicar que somente as licenças ativas devem ser cobradas da contratante e de maneira proporcional ao tempo de uso da licença durante o tempo do contrato administrativo.

2.11. **QUESTIONAMENTO:** 5.16. *Outros Requisitos Aplicáveis 5.16.1. A CONTRATADA deverá executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Antes da contratação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18.* Considerando que o objeto do contrato restringe a atividade ao fornecimento e não envolve atividade direta da Contratada no tratamento, guarda e compartilhamento de dados pessoais, e considerando que o acesso será tão somente as informações profissionais como e-mails, cargo e telefones comerciais, entendemos que o item acima não se aplica ao presente certame, bem como não se faz necessária apresentação da declaração exigida no item 5.16.1. Está correto nosso entendimento?

2.11.1. **RESPOSTA:** O entendimento não está correto. Deverá ser cumprida e exigência editalícia em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2.12. **QUESTIONAMENTO:** Parte dos produtos que serão ofertados neste certame ou mesmo sua totalidade, faz parte do portfólio de produtos Microsoft. Este fabricante, com a finalidade de dar transparência a seu processo de descontos, exige de seu ecossistema, que dê a ciência ao cliente final, principalmente aos órgãos da administração pública, de que, caso seja concedido algum desconto em seu preço de lista, esse desconto deverá ser integralmente repassado ao cliente final. Assim, em prol da transparência e do fornecimento do melhor preço em benefício da administração pública, esta empresa solicita a ciência deste órgão quanto ao acima mencionado, ressaltando ainda que, a Microsoft poderá exigir assinatura em documento específico.

2.12.1. **RESPOSTA:** Ressalte-se que a Administração não se sujeita às regras comerciais de fabricantes a não ser aquelas estabelecidas em seus editais e na legislação pertinente às contratações públicas.

E, ainda, deve-se indicar que, como regra, os dados e informações dos processos de contratação, por força normativa (vide o disposto no art. 34 da IN SGD/ME nº 01/2019), são públicos. Dessa forma, entende-se que não existe a necessidade de ações juntos aos fabricantes. Entretanto, caso tais ações garantam o melhor preço para Administração Pública, não se vislumbra óbice à prestação de informações ou indicação de ciência por parte dos órgãos ou entidades a fim de esclarecer pontos referentes à contratação, desde que não comprometam o sigilo de informações sensíveis das instituições.

2.13. **QUESTIONAMENTO:** Conforme Políticas de comercialização do Fabricante no que tange operações com órgãos da Administração Pública, ela visa dar transparência as regras de disponibilização dos produtos adquiridos, sobretudo a respeito dos Direitos e Restrições de Uso Adicionais da Microsoft. Desta forma, é possível que para o processo em referência, seja necessário no momento da colocação do pedido junto ao fabricante, que ele solicite o de acordo deste respeitoso órgão, ressaltando que não haverá necessidade de assinatura, apenas que o órgão tem ciência deste fato. Entendemos que este E. órgão caso venha a ser solicitado o acima descrito estará de acordo. Está correto nosso entendimento?

2.13.1. **RESPOSTA:** Ressalte-se que a Administração não se sujeita às regras comerciais de fabricantes a não ser aquelas estabelecidas em seus editais e na legislação pertinente às contratações públicas. Entretanto, não se vislumbra óbice à prestação de informações ou indicação de ciência por parte dos órgãos ou entidades a fim de esclarecer pontos referentes à contratação, desde que não comprometam o sigilo de informações sensíveis das instituições.

2.14. **QUESTIONAMENTO:** A fabricante Microsoft recomenda fortemente que para acesso aos produtos on-line e em nuvem, obrigatoriamente seja ativado o processo de MFA (Autenticação Multifator), uma vez que o MFA adiciona uma camada de proteção ao processo de entrada ao ambiente evitando-se desta forma uma possível fraude, ou, furto de dados ocasionando sérios prejuízos. O processo de MFA faz com que os usuários forneçam uma verificação de identidade adicional ao acessar contas ou aplicativos, como, por exemplo, a leitura de uma impressão digital ou a adição de um código recebido por telefone celular (<https://www.microsoft.com/pt-br/security/business/identity-access/azure-active-directory-mfa-multi-factor-authentication>). Entendemos que este Órgão compreende esta necessidade e para sua própria segurança da informação, irá efetivar esta ativação, ressalta-se que esta ativação só pode ser efetivada pelo cliente, não podendo ser efetivada e nem transferida para a Microsoft, ou mesmo, para a Contratada. Nosso entendimento está correto?

2.14.1. **RESPOSTA:** Ressalte-se que a Administração não se sujeita às regras comerciais de fabricantes a não ser aquelas estabelecidas em seus editais e na legislação pertinente às contratações públicas. Entretanto, não se vislumbra óbice à prestação de informações ou indicação de ciência por parte dos órgãos ou entidades a fim de esclarecer pontos referentes à contratação, desde que não comprometam o sigilo de informações sensíveis das instituições.

2.15. **QUESTIONAMENTO:** *5.6. Requisitos Temporais 5.6.1. As licenças do software contratado, bem como suas chaves de ativação, devem ser disponibilizadas em até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.* Considerando a modalidade contratual junto ao fabricante da solução licitada e todo o trâmite envolvido para liberação das licenças no portal que somente o Contratante tem acesso, é nosso entendimento que, este respeitoso órgão, mediante justificativa aceitará dilatação do prazo de entrega contar do recebimento do empenho e/ou da Ordem de Serviço. Está correto nosso entendimento?

2.15.1. **RESPOSTA:** O entendimento está errado. Os prazos estabelecidos no instrumento convocatório deverão ser cumpridos em sua integralidade. Entretanto, em situações excepcionais e devidamente justificadas, cada órgão ou entidade contratante poderá avaliar o caso concreto e decidir sobre a solicitação interposta considerando os princípios da razoabilidade, da legalidade, da eficiência, da vinculação ao instrumento convocatório, dentre outros.

2.16. **QUESTIONAMENTO:** Relativo ao faturamento do objeto, considerando o pilar de um dos princípios da licitação, que é ofertar à administração pública, a proposta mais vantajosa, como neste processo temos 98 participantes, localizados em vários municípios que podem ter critérios diferentes sobre a retenção, ou não do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), afetando desta forma a composição dos

custos das licitantes, é nosso entendimento que, este respeitoso órgão e, conseqüentemente, os órgãos partícipes, aceitarão faturamentos, podendo ser pelo CNPJ de sua filial de Brasília para os órgãos dessa região que aderirem a ARP, e pelo CNPJ de sua Matriz, ou, de outras filiais, para os órgãos estabelecidos nas demais regiões, o que não descaracteriza a matéria da mesma pessoa Jurídica, haja vista, que se trata da mesma raiz do CNPJ. Com isso é possível o provisionamento mais preciso dos custos que incidam sobre as propostas de preços, obedecendo as regras tributárias. Está correto nosso entendimento?

2.16.1. **RESPOSTA:** O CNPJ da empresa que será considerado para **contratação e faturamento** é o que for cadastrado para participar da licitação.

2.17. **QUESTIONAMENTO:** Considerando a exigência de SLA no item 5.5.5 do Termo de Referência, entendemos que o objeto do presente Edital não contempla a aquisição de serviços adicionais da Contratada, somente os fornecidos diretamente pelo fabricante das soluções (itens 1 a 4), portando, entendemos que órgão concorda com o padrão de suporte do fabricante Microsoft, amplamente conhecido no mercado, que NÃO prevê a tratativa de incidentes de suporte na modalidade presencial. Cabendo a Contratada oferecer apoio junto ao Fabricante para a resolução, mais breve possível, de tais incidentes, quando necessário. Está correto o nosso entendimento?

2.17.1. **RESPOSTA:** O entendimento está errado. Deverão ser seguidas as regras previstas no Termo de Referência sobre a temática. A responsabilidade na prestação de garantia e assistência técnica é da CONTRATADA. Nesse sentido, a futura CONTRATADA será responsável por manter relação técnica e comercial com o fabricante do software a fim de garantir o atendimento as exigências solicitadas no presente edital. Além disso, responderá sozinha por todas as obrigações posta na relação contratual perante a Administração Pública.

2.18. **QUESTIONAMENTO:** “Em relação aos itens 5.5.6.2 e 5.5.6.3, que trata dos SLAs e seus níveis de severidade e tempo de resposta, é certo afirmar que, para os itens 1 a 4, a Fabricante Microsoft atende integralmente tais SLAs exigidos, e que, durante a tratativa dos incidentes, o nível de severidade é definido pelo suporte da mesma. Entendemos que o órgão aceita tal padrão de atendimento, está correto?”

2.18.1. **RESPOSTA:** O entendimento está errado. A relação contratual se dará entre a Administração e a futura empresa contratada. Logo, a responsabilidade pelo atendimento aos níveis de serviço é da CONTRATADA. Além disso, responderá sozinha por todas as obrigações posta na relação contratual perante a Administração Pública.

2.19. **QUESTIONAMENTO:** No item 5.7 “Requisitos de Segurança da Informação”, localizado na página 16, é dito que todas as soluções devem atender a todos os requisitos descritos neste mesmo item. Todavia, os planos Microsoft Office 365 E1 e F3, por exemplo, não atendem a requisitos como “como prevenção de perda de dados, descoberta eletrônica e retenção”. De acordo com as respostas aos questionamentos enviados, o órgão entende que as funcionalidades dos produtos seguirão o escopo padrão das SKUs indicado para cada produto no Termo de Referência e definidas, ao tempo da realização do pregão, pelos fabricantes individualmente. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

2.19.1. **RESPOSTA:** Vale o que já foi informado sobre as SKUs das licenças de todos os softwares indicados nesta contratação.

2.20. **QUESTIONAMENTO:** Questionamento Item 5.12. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica (Microsoft) 5.12.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica durante todo o período contratual. 5.12.2. Abertura ilimitada de chamados de suporte. Qual será o escopo de atendimento? Qual o SLA? O atendimento pode ser 100% remoto?

2.20.1. **RESPOSTA:** O escopo de atendimento se limita ao serviço prestado no objeto da contratação, ou seja, “subscrição de licenças de uso de softwares do tipo suíte de escritório com direito de atualização”. Sobre o nível de serviço, ele está devidamente indicado no item 5.5.6.3 do Termo de Referência e também no indicador SAP (Serviço de Atendimento dentro do Prazo) colocado no item 8. 4 do Termo de Referência em questão. E ainda, a Contratada deverá prestar atendimento durante todo o período contratual. A abertura de chamados será ilimitada conforme os itens 5.12.1 e 5.12.2. Em relação ao tipo de

atendimento, remoto ou presencial, deverá ser realizado conforme o item 5.5.5, *in verbis*: “O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada em acordo com a CONTRATANTE. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica da CONTRATANTE.”

2.21. **QUESTIONAMENTO:** Questionamento Item 5.12. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica (Microsoft) 5.12.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica durante todo o período contratual. 5.12.2. Abertura ilimitada de chamados de suporte.entendemos que não inclui ferramentas instaladas no computador do usuário.

2.21.1. **RESPOSTA:** Sim. Não inclui ferramentas instaladas no computador do usuário.

2.22. **QUESTIONAMENTO:** Questionamento Item 5.12. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica (Microsoft) 5.12.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica durante todo o período contratual. 5.12.2. Abertura ilimitada de chamados de suporte. A interação para suporte da contratada será somente com a equipe de tecnologia da contratante.

2.22.1. **RESPOSTA:** Não. A afirmativa não está correta. A interação para suporte poderá dar-se diretamente com a equipe de tecnologia da contratante. Entretanto, alternativamente, também poderá se dar com a empresa de suporte contratada do órgão.

Brasília, novembro de 2022

Documento assinado eletronicamente

IRENE SOARES DOS SANTOS

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Irene Soares dos Santos**, **Analista**, em 16/11/2022, às 10:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **29517542** e o código CRC **857BBEFF**.