

Pedido de Esclarecimento:

TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)

Questão 1

Pergunta:

"Em relação ao item 3. Fundamentação e descrição da necessidade e seus subitens, entendemos que a CONTRATANTE já faz uso dos serviços SAAS e On Premises do Fabricante, sendo assim, entendemos que não haverá serviços de migração de dados de uma solução terceira para a Microsoft, as horas de consultoria especializada serão para suporte, configuração e implantação de novas features e dúvidas em relação aos serviços. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Sim, está correto. Conforme o item 13.2 do Termo de Referência, as Horas de Serviço Técnico (HST) abrangem suporte técnico, instalação, configuração, manutenção, evolução da solução e consultoria para implantação de novas funcionalidades. Não há menção a serviços de migração de dados de terceiros para a Microsoft. **Sugerimos à licitante uma leitura detalhada do Termo de Referência.**

Questão 2

Pergunta:

"Em relação ao item 5.2. São obrigações do CONTRATADO e seu subitem 5.2.8. Esclarecemos que tais informações são de propriedade intelectual do Fabricante em relação às licenças, porém, o órgão poderá ter acesso às informações de documentos públicos através dos canais oficiais do Fabricante, podendo atender ou não atender o que a CONTRATANTE exige no item. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Está correto. O item 5.2.8 do Termo de Referência exige que os direitos de propriedade intelectual sejam cedidos à Administração para os produtos criados ou alterados no âmbito do contrato. Para licenças padrão da Microsoft, aplica-se o acesso por meio dos canais oficiais do fabricante.

Questão 3

Pergunta:

"Em relação ao item 5.2. São obrigações do CONTRATADO e seu subitem 5.2.9. Entendemos que a CONTRATADA poderá apoiar em dúvidas no processo de transição contratual, porém, caso ocorra serviços técnicos profissionais para migrar para uma solução terceira, todo esse custo é de responsabilidade da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Sim, está correto. O item 5.2.9 exige da contratada apoio em dúvidas e transferência de conhecimento durante a transição contratual, mas não menciona custos adicionais

relacionados à migração técnica para outra solução. **Sugerimos à licitante uma leitora detalhada do Termo de Referência.**

Questão 4

Pergunta:

"Em relação ao item 7.9.6. PRAZO DE PAGAMENTO e seus subitens. Somente para esclarecimentos, entendemos que os pagamentos das licenças Online e On-Premises serão executados em parcela única por cada pedido da ordem de serviços, e as horas sob demanda (serviços especializados) serão executados de forma única após a execução dos serviços. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

O item 7.9.6 do Termo de Referência estabelece que pagamentos serão efetuados conforme as entregas realizadas e as ordens de serviço, à medida que os serviços forem concluídos.

Questão 5

Pergunta:

"Em relação ao item 1. Condições gerais da contratação e seus subitens. Por se tratar de Ata de Registro de preços a CONTRATANTE possui uma estimativa da quantidade de licenças a ser adquirida no pedido inicial, desde que respeita as regras do Fabricante em relação à quantidade mínima de licenças a ser adquirida do pedido inicial?"

Resposta:

O item 6.1.1 do TR indica que a Administração realizará levantamento inicial para atender às necessidades do contrato, respeitando as regras do fabricante para licenças adicionais ou reordenação de soluções. No mínimo, serão adquiridos os quantitativos atuais.

Questão 6

Pergunta:

"Em relação ao item 1. Condições gerais da contratação e seus subitens. Entendemos que a CONTRATANTE irá respeitar as regras do Fabricante que todas as licenças serão adicionadas em único contrato EA/EAS aberto, ex.: O contrato iniciou em 01/01/2025 com a aquisição de X licenças, caso o órgão adicione Y licenças após o pedido inicial, as licenças serão adicionadas dentro do mesmo contrato aberto em 01/01/2025, sendo essas licenças cobradas de forma Pro Rata respeitando a data inicial e final do contrato, não sendo possível a abertura de múltiplos contratos. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

O Termo de Referência (item 6.1.2) prevê a possibilidade de aumento de quantidades de licenças durante a vigência do contrato, por meio de pedidos adicionais. Em que pese não haver menção ao pagamento proporcional (pro rata), o documento é explícito ao informar que as regas serão aquelas da fabricante da solução.

Questão 7

Pergunta:

"Em relação ao item 1. Condições gerais da contratação e seus subitens. Entendemos que a CONTRATANTE irá respeitar as regras do Fabricante, que após a assinatura do contrato, não poderá haver mais caronas na Ata de Registro de Preços. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Eventuais caronas, na forma da Lei, carecerão de aprovação por parte da empresa vencedora da licitação e do Tribunal.

Questão 8

Pergunta:

"Em relação ao item 1. Condições gerais da contratação e seus subitens. Entendemos que os pagamentos serão executados de forma única a cada pedido da ordem de serviços, sendo o mesmo critério para as licenças e os serviços especializados sob demanda. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Sim. O item 7.9.6 do Termo de Referência estabelece que pagamentos serão efetuados conforme as entregas realizadas e as ordens de serviço, à medida que os serviços forem concluídos.

Questão 9

Pergunta:

"Em relação ao item 13. ANEXO I-A: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e seus subitens. Entendemos que em relação às licenças o suporte para o contrato de 36 meses será o suporte padrão do Fabricante para os serviços da plataforma SAAS e On-Premises, o contato de suporte será diretamente nos canais oficiais do Fabricante, com direito a garantia de atualização de versão, atualização de patches e resolução contra bugs no software. A CONTRATADA poderá apoiar com o suporte sobre dúvidas do licenciamento e apoiar na abertura dos chamados com o Fabricante, porém, qualquer incidente/problema em relação ao software com causas raízes desconhecidas será tratado com o Fabricante, respeitando todas as suas regras de atendimento (remoto) e seus níveis de serviços (SLA), onde a Fabricante não possui um SLA de resolução de chamados definido. Sendo assim, entendemos que não faz parte do escopo do edital a contratação de suporte PREMIER do Fabricante. Nosso entendimento está correto? Ainda em relação a este item, entendemos que os serviços de suporte especializado sob demanda estarão condicionados para implantação de novas features, ajustes de configuração no ambiente atual e dúvidas em relação às licenças e seu modo de uso. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Sim, está correto. O Termo de Referência (itens 13.2 e 13.2.8) especifica que o suporte técnico especializado está limitado às atividades contratadas, como instalação,

configuração e consultoria. Não há exigência de contratação de suporte Premier, e o suporte padrão segue as regras do fabricante.

Questão 10

Pergunta:

"Em relação ao item 13. ANEXO I-A: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e seus subitens. Entendemos que se trata de serviços sob demanda de forma reativa, onde a CONTRATANTE irá emitir uma ordem de serviço com a demanda a ser analisada pela CONTRATADA, que por sua vez irá analisar a ordem de serviço e gerar a quantidade de horas para a execução da atividade, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA a gestão dos portais administradores da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Sim, está correto. O Termo de Referência (item 13.2.9) determina que os serviços técnicos especializados sejam realizados conforme demanda e ordens de serviço emitidas, não incluindo a gestão dos portais administradores como responsabilidade da contratada.

Questão 11

Pergunta:

"Em relação ao item 13. ANEXO I-A: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e seus subitens. Entendemos que esteja fora do escopo da CONTRATADA: gestão e monitoramento do ambiente, gestão das licenças, migrações de dados, atendimento aos usuários finais, atendimento para estações de trabalho, treinamentos e serviços de desenvolvimento funcional, servidores físicos, firewall ou qualquer escopo não declarado no edital, sendo a responsabilidade da CONTRATADA a atuação nos serviços de infraestrutura. Nosso entendimento está correto? Caso contrário, nos detalhe a atuação da CONTRATADA nos chamados sob demanda, se possível, descrevendo possíveis atividades e serviços que serão solicitados."

Resposta:

Sugerimos à licitante uma melhor leitura do Termo de Referência, outrossim, o objetivo é também a contratação de empresa habilitada a comercializar as licenças com o governo e especializada em produtos da fabricante, por isso o Termo de Referência deixa de mencionar o que é comum de mercado.

A título de mere complementação, frisa-se que o Termo de Referência (item 13.2.8) limita as responsabilidades da contratada aos serviços de instalação, configuração e suporte técnico especializado, não abrangendo atividades como gestão de ambiente ou atendimento aos usuários finais.

Questão 12

Pergunta:

"Em relação ao item 13. ANEXO I-A: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e seus subitens. A

Microsoft anunciou em 08/04/2022 o fim do benefício de Suporte à Resolução de Problemas do Software Assurance 24 horas por dia, 7 dias por semana a partir de 01 de fevereiro de 2023. Entendemos que a CONTRATADA está ciente e de acordo com esse comunicado, não cabendo qualquer questionamento ou reclamação futura, inclusive no que diz respeito responsabilizar e/ou exigir da contratada que esse benefício seja mantido. Nosso entendimento está correto?"

Resposta:

Sim, está correto. O Termo de Referência não exige o Suporte SA 24x7 e reconhece as condições estabelecidas pelo fabricante, alinhando-se à descontinuação desse benefício.

Questão 13

Pergunta:

"De acordo com o edital e o TR, a licitação deverá ser processada em lote/grupo único (Licenças/Subscrição Microsoft + HST/Serviços). O nosso entendimento é que seria possível separar o fornecimento de licenciamento dos serviços (Instalação, configuração, consultoria e suporte especializado). Poderiam verificar, por favor, a possibilidade de valores separados para estes itens (licenças e serviços)?"

Resposta:

O Termo de Referência determina que a contratação seja realizada em grupo único, conforme disposto no item 13.2. Não há previsão para separação de valores entre licenciamento e serviços. Isso porque, com base na fundamentação existente nos estudos técnicos preliminares, em resumo, o volume de licenças não é fixo e as HST devem cobrir toda a solução, inclusive saneando dúvidas quanto ao licenciamento.

Questão 14

Pergunta:

"Referente aos serviços descritos neste TR (Instalação, configuração, consultoria e suporte especializado), devido à abrangência do objeto entendemos que será aceito pela CONTRATANTE a subcontratação dos serviços aqui listados, sem prejuízo ao contrato a ser firmado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, uma vez que toda a responsabilidade do serviço prestado será da CONTRATADA. Uma vez que os serviços poderão ser efetuados por empresa subcontratada consideramos para este processo que os atestados/certidões/certificações dos profissionais/declarações/comprovações serão apresentados por ela. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

Não, o entendimento não está correto. O Termo de Referência (item 4.2.1) proíbe a subcontratação do objeto contratual, exceto para infraestrutura ou profissionais contratados diretamente pela licitante.

Questão 15

Pergunta:

"Referente ao item HST/serviço descrito neste TR (ITEM 8), é correto considerar que a prestação do serviço será efetuada totalmente de forma remota? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

Não totalmente. O Termo de Referência (item 6.3.1) indica que os serviços devem ser prestados preferencialmente de forma remota, mas podem ocorrer presencialmente na sede do Tribunal, conforme necessidade e acordo com o gestor do contrato.

Questão 16

Pergunta:

"Referente ao item HST/serviço descrito neste TR (ITEM 8), é correto considerar que a prestação do serviço será efetuada totalmente em horário comercial (segunda à sexta-feira das 9:00 às 18:00)? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

O Termo de Referência (item 6.3.2) especifica que os serviços serão realizados em horário comercial, todavia, há possibilidade de realização fora desse horário desde que obedecias as regras da fabricante a partir de disposição na ordem de serviço.

Questão 17

Pergunta:

"Referente ao item '2.1.2.1 c) capacitações poderão ser contratadas na forma de HST...' descrito neste TR, é correto considerar que estas capacitações correspondem ao descrito no item '13.2.12' e que serão necessárias um conjunto de 40 HST para cada capacitação e que a mesma seria uma passagem de conhecimento 'hands-on', sem a necessidade da CONTRATADA ser um centro de treinamento oficial do fabricante (Microsoft). Sendo assim, entendemos que não faz parte do escopo da capacitação de documentos oficiais do fabricante. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

Não está correto. O hands-on é resultante dos serviços de instalação, configuração etc. A capacitação é um treinamento stricto sensu. A empresa a ser contratada poderá ser demandada a ofertar treinamento relativos exclusivamente aos itens licitados, sem a necessidade de ser um centro de treinamento oficial do fabricante. O Termo de Referência (item 13.2.12) estabelece que as capacitações corresponderão a 40 HST, sem a exigência de certificação oficial do fabricante.

Questão 18

Pergunta:

"Referente ao item '13.2.12', é descrito que 'Já um suporte técnico diário, deverá corresponder a uma HST.' É correto considerar que o suporte técnico será executado de

forma reativa, mediante a abertura da ordem de serviço pela CONTRATANTE. E que para cada hora devidamente utilizada/consumida será computada uma HST? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

O Termo de Referência (item 13.2.9 e 13.2.12) confirma que o suporte técnico será realizado sob demanda e que o consumo será medido em HST conforme as ordens de serviço emitidas pela contratante.

Questão 19

Pergunta:

"De acordo com o item '13.2.24. O tempo de solução/conclusão de um serviço/atividade não poderá exceder, em dias, a 50% (cinquenta por cento) do volume de horas estimadas.' O Acordo de Nível de Serviços (ANS/SLA), que visa medir, controlar os padrões de qualidade mínimos estabelecidos, quando for o caso, será cumprido conforme as condições padronizadas pelo fabricante (Microsoft). O Fabricante não possui um SLA de resolução de chamados definido. Entendemos que, neste caso, a CONTRATADA não poderá ser penalizada por chamados que estão aguardando retorno do fabricante e excederem o ANS/SLA, e que a responsabilidade pelo suporte tecnológico à solução e também aos níveis de serviços da solução adquirida é do fabricante (Microsoft), e que o acesso a este suporte (abertura de chamados) será feito diretamente pela CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento?"

Resposta:

Sim, está correto. O Termo de Referência (item 13.2.24) prevê que o tempo de solução seja medido em conformidade com os padrões do fabricante. A contratada não será penalizada por atrasos que dependam de retorno do fabricante.
