

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA TELEFÔNICA BRASIL S/A – (PE-RP N° 006/2024)

Questionamento 1:

Em relação ao item 2. DO REGISTRO DE PREÇOS e seus subitens. Entendemos que a CONTRATANTE irá respeitar todas as regras de licenciamento EA/EAS do Fabricante em relação a (requisitos mínimos, licenças base, prazo de cobertura etc.). Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: A CONTRATANTE irá respeitar as regras de licenciamento EA/EAS e SCE do Fabricante nos termos do Acordo Corporativo n° 8/2020 da SGD/ME, Termo Aditivo e Anexos para os itens do objeto que constem no catálogo do referido acordo e os termos EA/EAS padrão do fabricante para os itens que não façam parte do catálogo.

Questionamento 2:

Em relação ao item 2. DO REGISTRO DE PREÇOS e seus subitens. Entendemos que por se tratar de Ata de Registro de preços e por regra do Fabricante todos os pedidos feito após a abertura do contrato entrarão como pro rata no mesmo contrato EA/EAS aberto no pedido inicial, ou seja, não serão aceitos a abertura de vários contratos a cada pedido da ordem de serviços emitida pela CONTRATANTE, nesse caso será necessária uma concessão especial do Fabricante aprovando a abertura de múltiplos contratos caso o órgão não esteja de acordo com a regra atual. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Por se tratar de uma Ata de Registro de Preços, instrumento que não demanda obrigatoriedade em realizar as contratações, porém determinado participe do registro de preços pode realizar uma ou mais contratações ao longo da vigência da ata e, para cada item contratado, serão aplicáveis de igual forma os termos de serviço do fabricante.

Questionamento 3:

Em relação ao item 2. DO REGISTRO DE PREÇOS e seus subitens. Esclarecemos que por regra do Fabricante não serão aceitos caronas para a aderir a Ata de Registro de preços após o processamento do contrato, nesse caso será necessária uma concessão especial do Fabricante aprovando a abertura de múltiplos contratos caso o órgão não esteja de acordo com a regra atual. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: A adesão de "caronas" no presente processo deverá seguir o estabelecido no Edital e no normativo vigente.

Questionamento 4:

Em relação ao item 2. DO REGISTRO DE PREÇOS e seus subitens. Entendemos que o edital é separado em 3 LOTES com contratos EA e EAS, por regra do Fabricante não é possível que cada LOTE seja gerenciado por parceiros diferentes, sendo assim, entendemos que a

CONTRATANTE negociou essa condição com o Fabricante e deverá ser encaminhada uma condição especial para todos os licitantes aprovando o gerenciamento dos contratos por parceiros diferentes. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. O parcelamento do objeto foi definido para a busca da máxima economicidade e, portanto, não há restrição aos licitantes com relação à disputa pelos Lotes.

Questionamento 5:

Em relação ao item 7. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS. Esclarecimento: 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 01º de fevereiro de 2023. A partir dessa data nenhum novo incidente SA 24x7 será alocado e quaisquer incidentes existentes não poderão ser usados. O "Suporte à Resolução de Problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana" do Software Assurance será totalmente desativado, independentemente do seu contrato atual ou status de inscrição. Essa divulgação poderá ser validada através de consulta ao link do fabricante: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/news/software-assurance-247support-retirement>. Entendemos que a CONTRATANTE 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: Está correto o entendimento.

Questionamento 6:

Em relação ao item 5.5. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade e seus subitens. Entendemos que as responsabilidades em relação a proteção de dados são compartilhadas entre a CONTRATANTE e a Fabricante, onde a CONTRATANTE é responsável por criar políticas de segurança (DLP, AIP, Defender...) em relação a proteção dos dados, identidades e dispositivos dos usuários e a Fabricante é responsável por manter a infraestrutura da nuvem protegida (Redes, servidores, softwares atualizados, patches...). Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Questionamento 7:

Em relação ao item 5.8. Requisitos Tecnológicos e seu subitem 5.8.1. Entendemos que o suporte para o contrato da plataforma SAAS e Onpremisses será o suporte padrão da Fabricante, o contato de suporte será diretamente nos canais oficiais da Fabricante, com direito a garantia de atualização de versão, atualização de patches e resolução contra bugs nos softwares, respeitando todas as suas regras de atendimento (remoto) e seus níveis de serviços (SLA), sendo assim, entendemos que não faz parte do escopo do edital a contratação de suporte

PREMIER do Fabricante ou suporte ESPECIALIZADO da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Está parcialmente correto o entendimento. A responsabilidade pela proteção de dados é compartilhada entre contratante, contratada e fabricante no termos do Edital e da legislação específica vigente.

Questionamento 8:

Em relação ao item 7. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS. Entendemos que as quantidades descritas nos quadros dos LOTE I, II e III trata-se das quantidades mínimas a serem contratadas já no pedido inicial. Nosso entendimento está correto? Caso não pode nos esclarecer se o órgão possui essa estimativa, visto que os órgãos já fazem uso dos serviços Microsoft?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento, por se tratar de uma Ata de Registro de Preços, as quantidades descritas nos quadros dos LOTE I, II e III referem-se a estimativas de consumo e não representam compromisso ou obrigatoriedade de contratação mínima por parte do órgão.

Questionamento 9:

Em relação ao item 14.6. Definição da Garantia do Fabricante e seu subitem 14.6.6. Esclarecemos que os atendimentos aos chamados com a Fabricante serão para o time técnico da CONTRATANTE não sendo possível o atendimento aos usuários finais. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Por premissa de Edital, a interface com o Fabricante para consultas e chamados de esclarecimento de dúvidas será feita pela contratada. No entanto, caso a item contratado contemple algum nível de suporte do fabricante, este deverá está disponível inclusive para o usuário final, nos termo de serviço estabelecidos pelo Fabricante.

Questionamento 10:

Em relação ao item 14.6. Definição da Garantia do Fabricante e seu subitem 14.6.7. Entendemos que o suporte será o padrão da Fabricante respeitando as suas regras de atendimento (remoto) e seus níveis de serviços (SLA), onde a Fabricante não possui um SLA de resolução definido, a CONTRATADA poderá acompanhar com a Fabricante os status de resolução dos chamados. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Está parcialmente correto o entendimento. O suporte do fabricante, quando disponível, respeitará as suas regras de atendimento e níveis de serviços. No entanto, por premissa de Edital, a interface com o Fabricante para consultas e chamados de esclarecimentos de dúvidas será feito pela contratada.

Questionamento 11:

Em relação ao item 23. PLANO DE SUSTENTAÇÃO e seu subitem 23.2. Entendemos que se trata de licenças LSA (Licenças + Software Assurance) em caso de não renovação dos benefícios do Software Assurance após os 36 meses, a CONTRATANTE detém o software perpetuo em seu nome, porém não terá direito a atualização das versões dos softwares, bem como os benefícios do Software Assurance. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Questionamento 12:

Em relação ao item 16. PAGAMENTO. Entendemos que os pagamentos serão únicos a cada ordem de serviços emitida pela CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.