



RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90008/2026 — UASG 926655

Processo Administrativo nº: 0331/2026

Objeto: contratação de licenciamento de software Microsoft 365 Enterprise (E3 e E5), por subscrição, para o Conselho Federal de Odontologia.

Requerente: Telefônica Brasil S.A. (Vivo Empresas)

Data do pedido: 10/09/2026

Sessão pública: 17/09/2026, às 09h00 (horário de Brasília)

1. DA ADMISSIBILIDADE

Trata-se de pedido de esclarecimento formulado pela empresa Telefônica Brasil S.A. (Vivo Empresas), recebido em 10/09/2026, por meio eletrônico, a respeito do Pregão Eletrônico nº 90008/2026.

O pedido foi apresentado tempestivamente, observado o prazo de até 3 (três) dias úteis anteriores à data de abertura da sessão pública, nos termos do art. 164 da Lei nº 14.133/2021 e do item correspondente do Edital, razão pela qual dele se conhece.

Os questionamentos foram encaminhados à Gerência de Tecnologia da Informação (GERTI), área técnica demandante, que se manifestou nos termos a seguir reproduzidos e integralmente acolhidos por este Pregoeiro.

2. CONSIDERAÇÃO PRELIMINAR

Registra-se, preliminarmente, que as respostas ora prestadas não alteram, não suprimem e não ampliam as obrigações previstas no Termo de Referência e nos demais anexos do Edital, prestando-se exclusivamente a esclarecer o alcance das disposições já publicadas.

Havendo divergência entre o entendimento manifestado pela licitante e o texto do Edital e de seus anexos, prevalece o disposto no Termo de Referência.

3. DAS RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS

QUESTIONAMENTO 01 — Requisitos de manutenção e suporte técnico (itens 4.4.1 e 4.4.2)

Referente ao item “4.4. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico”, é correto considerar que o suporte técnico exigido nessa contratação será fornecido pelo fabricante Microsoft, com as suas diretrizes globais e através dos seus canais oficiais de atendimento, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento aos chamados, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou ainda atendimento telefônico, ficando com a Contratada o fornecimento, o provisionamento das licenças Microsoft e o suporte exclusivamente às atividades relacionadas ao licenciamento, disponibilização e ativação dos produtos Microsoft contratados? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto. A resolução de falhas na plataforma é realizada pela Microsoft, por seus canais oficiais e segundo suas regras.

Contudo, o suporte técnico devido pela CONTRATADA é o descrito nos itens 4.4.1 e 4.4.2 do Termo de Referência. Esse suporte não se restringe às atividades de licenciamento, disponibilização e ativação. Abrange também o atendimento ao CONTRATANTE e a abertura, o acompanhamento e o escalonamento, junto ao fabricante, dos chamados relativos aos produtos contratados.

QUESTIONAMENTO 02 — SLA e indisponibilidade global do fabricante

É correto considerar que, nos casos de indisponibilidade decorrente de incidentes globais da plataforma Microsoft, falhas em datacenters do fabricante, indisponibilidade regional ou mundial dos serviços e eventos de responsabilidade exclusiva do fabricante, a CONTRATADA não será responsabilizada pelo restabelecimento do serviço, cabendo-lhe apenas a abertura, acompanhamento e escalonamento dos chamados junto à Microsoft? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto, com ressalva. A CONTRATADA não responde pelo restabelecimento de infraestrutura de responsabilidade exclusiva do fabricante.

Permanece responsável, porém, pela abertura, pelo acompanhamento e pelo escalonamento dos chamados e pela comunicação tempestiva ao CONTRATANTE. Cabe-lhe comprovar essas

providências por meio do registro do chamado, do protocolo de escalonamento e dos avisos do Service Health da Microsoft.

QUESTIONAMENTO 03 — Prazos máximos de atendimento (item 4.5.4)

É correto considerar que, para os serviços objeto da contratação, deverão ser observados os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos pelo fabricante Microsoft e disponibilizados em seus canais oficiais de suporte e documentação? Entendemos ainda que a CONTRATADA não poderá ser penalizada por atrasos na resolução de incidentes ou indisponibilidades cuja solução dependa exclusivamente de ações, processos ou infraestrutura do fabricante, desde que tenha realizado tempestivamente a abertura, o acompanhamento e o escalonamento dos respectivos chamados junto à Microsoft. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto. Os níveis de disponibilidade dos serviços em nuvem seguem o SLA do fabricante.

Os prazos do item 4.5.4, porém, aplicam-se às obrigações da própria CONTRATADA, que são o atendimento, o registro, o escalonamento e a comunicação. Esses prazos não são substituídos pelos prazos do fabricante.

Quanto à segunda parte, o entendimento está correto: a CONTRATADA não será penalizada por atraso cuja solução dependa exclusivamente do fabricante, desde que comprove ter realizado a abertura, o acompanhamento e o escalonamento dentro dos prazos do item 4.5.4.

QUESTIONAMENTO 04 — Documentação técnica (item 4.9.2)

É correto considerar que a exigência do item 4.9.2 será atendida mediante disponibilização da documentação técnica oficial dos produtos e serviços contratados, fornecida pelo respectivo fabricante e por ele mantida e atualizada periodicamente? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto, desde que a documentação atenda a quatro condições: seja a oficial do fabricante, esteja atualizada, seja acessível ao CONTRATANTE e abranja o conteúdo exigido no item 4.9.2.

Isso não afasta a entrega dos documentos relativos aos serviços prestados diretamente pela CONTRATADA, quando exigidos no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 05 — Implantação e delimitação do objeto (item 4.10)

É correto considerar que o objeto desta contratação contempla exclusivamente o fornecimento, provisionamento, disponibilização e ativação das licenças Microsoft contratadas? Entendemos ainda que não fazem parte do objeto serviços de migração de dados e correio eletrônico, implantação e configuração de ambientes, administração de tenant, suporte técnico especializado aos produtos, suporte a usuários finais, service desk, treinamento, consultoria, sustentação operacional ou quaisquer outros serviços profissionais não expressamente previstos no Termo de Referência. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto. O objeto compreende o fornecimento, o provisionamento, a disponibilização e a ativação das licenças. Compreende também as atividades expressamente previstas no item 4.10 e o suporte técnico dos itens 4.4.1 e 4.4.2.

Está correto o entendimento de que não integram o objeto a migração de dados e de correio eletrônico, a administração do tenant, o service desk a usuários finais, o treinamento, a consultoria e a sustentação operacional, salvo o que estiver expressamente previsto no Termo de Referência.

Não é correto, contudo, excluir do objeto o suporte técnico previsto nos itens 4.4.1 e 4.4.2.

QUESTIONAMENTO 06 — Relatórios mensais de atendimento (itens 4.11.19 e 4.11.25)

É correto considerar que os relatórios previstos nos itens 4.11.19 e 4.11.25 poderão ser gerados e disponibilizados por meio das ferramentas e portais oficiais do fabricante Microsoft pelo CONTRATANTE, sem necessidade de desenvolvimento de ferramenta própria ou customização específica pela CONTRATADA? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto. Não se exige desenvolvimento de ferramenta própria nem customização, e as informações de licenciamento e uso podem ser extraídas dos portais oficiais do fabricante.

Entretanto, a elaboração e a entrega dos relatórios dos itens 4.11.19 e 4.11.25 são obrigação da CONTRATADA, e não do CONTRATANTE. Os relatórios de atendimento devem contemplar os chamados registrados junto à CONTRATADA e os que ela escalonou ao fabricante, informação que não consta dos portais da Microsoft.

O formato é livre, podendo ser planilha, PDF ou exportação do sistema de chamados da CONTRATADA.

QUESTIONAMENTO 07 — Portal e relatórios de chamados (item 4.11.25)

Considerando que as soluções Microsoft disponibilizam recursos nativos de administração, monitoramento, gestão de licenças, acompanhamento de chamados, comunicação de incidentes, saúde dos serviços e acesso a informações sobre novas versões e atualizações por meio dos portais oficiais do fabricante, é correto considerar que tais funcionalidades atendem integralmente aos requisitos previstos no item 4.11.25, não sendo necessária a disponibilização de portal adicional, desenvolvimento de ferramenta específica ou elaboração de relatórios customizados pela CONTRATADA? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto. Os recursos nativos da Microsoft (Centro de Administração, Service Health e Message Center) atendem aos requisitos de administração, gestão de licenças, saúde dos serviços, comunicação de incidentes e informações sobre novas versões. Não se exige portal adicional nem ferramenta desenvolvida especificamente.

O acompanhamento dos chamados abertos junto à CONTRATADA, porém, deve ser viabilizado por canal da própria CONTRATADA, na forma do item 4.11.25. Esse canal pode ser sistema de chamados, portal ou e-mail com número de protocolo.

QUESTIONAMENTO 08 — Incidentes de segurança (item 4.15.5)

É correto considerar que o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para comunicação de incidentes de segurança será contado a partir da ciência formal e inequívoca da CONTRATADA acerca da ocorrência do incidente e de seu potencial impacto ao ambiente da CONTRATANTE, especialmente nos casos em que a detecção,

investigação ou comunicação inicial do evento ocorrer pelo fabricante Microsoft ou pelos serviços em nuvem por ele operados? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Parcialmente correto. O prazo de 24 (vinte e quatro) horas conta-se da ciência do incidente pela CONTRATADA, inclusive quando a ciência decorre de comunicação do fabricante, como notificações de incidente, Service Health, Message Center ou comunicados ao parceiro.

Não se exige ciência “formal e inequívoca” nem confirmação prévia do impacto. Basta o conhecimento de incidente com potencial de afetar o ambiente ou os dados do CONTRATANTE, e a comunicação inicial pode ser complementada posteriormente.

O prazo é necessário para que o CONTRATANTE, na condição de controlador, cumpra o dever de comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados previsto no art. 48 da Lei nº 13.709/2018 e na Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

QUESTIONAMENTO 09 — Ferramentas e recursos técnicos (item 6.3.1)

É correto considerar que as ferramentas, acessos, documentação e recursos técnicos necessários à operação da solução poderão ser disponibilizados por meio dos portais oficiais e consoles administrativas da Microsoft, sem necessidade de fornecimento de solução adicional de terceiros, desde que atendidos os requisitos funcionais previstos no Termo de Referência? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Correto, desde que atendidos os requisitos funcionais previstos no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 10 — Faturamento e política comercial do fabricante

Considerando que os produtos Microsoft objeto da contratação são disponibilizados conforme políticas comerciais e operacionais do fabricante, é correto considerar que o faturamento irá ocorrer de forma trimestral, observadas as regras de contratação e cobrança do fabricante Microsoft? Adicionalmente, é correto considerar que eventuais inclusões, reduções ou alterações de quantitativos de licenças deverão observar os ciclos e políticas de movimentação do fabricante, podendo ocorrer apenas ao término de cada trimestre contratual, mediante solicitação formal da

CONTRATANTE e comunicação prévia à CONTRATADA? Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Não. O faturamento e o pagamento observarão a forma e a periodicidade estabelecidas no Termo de Referência e na minuta de contrato. As políticas comerciais pactuadas entre fabricante e revenda não vinculam a Administração.

Além disso, a alteração pretendida modificaria as condições de execução e de formulação das propostas.

As inclusões e reduções de quantitativos observarão o disposto no Termo de Referência, mediante solicitação formal do CONTRATANTE, respeitados os limites do art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

4. CONCLUSÃO

Pelo exposto, respondem-se os questionamentos formulados na forma acima, esclarecendo-se que as manifestações prestadas não implicam alteração do Edital nem de seus anexos e, por consequência, não afetam a formulação das propostas, razão pela qual permanecem inalterados os termos do instrumento convocatório, bem como a data e o horário da sessão pública designada.

Determina-se a divulgação da presente resposta no sítio eletrônico do Conselho Federal de Odontologia e no Sistema de Compras do Governo Federal (Compras.gov.br), vinculando-se aos autos do processo administrativo em epígrafe, para conhecimento de todos os interessados.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Brasília/DF, 14 de setembro de 2026.

JORGE GUSTAVO
LUCENA:024378351
56

Assinado de forma digital por
JORGE GUSTAVO
LUCENA:02437835156
Dados: 2026.09.14 08:34:44 -03'00'

Jorge Gustavo Lucena
Pregoeiro
Departamento de Licitações e Contratos