ESCLARECIMENTO E RESPOSTA

Referência: Processo Sei Nº 01300.001756/2025-11

Assunto: Contratação de licenças de software do tipo suíte de escritório, produtividade e colaboração corporativa, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência.

Descrevemos abaixo o pedido de esclarecimento apresentado tempestivamente por empresa, na qualidade de licitante interessada em participar do Pregão Eletrônico n.º 127/2026, com sua respectiva resposta.

Esclarecimento 1: Manutenção preventiva, evolutiva, corretiva e adaptativa

"4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenção preventivas, evolutivas, corretivas e adaptativas pela CONTRATADA, visando à manutenção e à disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades."

Questionamento
Considerando que o objeto da contratação consiste no fornecimento de subscrições Microsoft 365 E3, solução SaaS disponibilizada e operada diretamente pela Microsoft, é correto considerar que as atividades de manutenção preventiva, evolutiva, corretiva e adaptativa referem-se aos serviços executados pelo fabricante Microsoft em sua plataforma, cabendo à futura CONTRATADA apenas o fornecimento das licenças e o suporte administrativo relacionado ao licenciamento? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 1: Manutenção preventiva, evolutiva, corretiva e adaptativa

O entendimento não está correto. Conforme o item 3.3 do Termo de Referência, a execução das rotinas técnicas da plataforma cabe ao fabricante. Isso, porém, não exime a CONTRATADA das manutenções que lhe são expressamente atribuídas pelos itens 4.4.1 e 4.4.5, nem a limita ao fornecimento das licenças e ao suporte administrativo.

Esclarecimento 2: Suporte técnico especializado

"4.4.3. O serviço de suporte técnico agregado ao fornecimento das licenças destina-se à correção de problemas e ao esclarecimento de dúvidas sobre configuração, funcionamento, manutenção e atualização da solução ofertada."

Questionamento

Considerando que a presente contratação tem por objeto o fornecimento de licenças Microsoft 365 E3 e que o próprio Termo de Referência estabelece que a solução contempla o suporte técnico do fabricante Microsoft durante toda a vigência contratual, entendemos que a responsabilidade da futura CONTRATADA limita-se ao fornecimento das licenças, sua correta disponibilização, ativação e suporte administrativo relacionado ao licenciamento.

Entendemos ainda que incidentes relacionados ao funcionamento da plataforma Microsoft 365, correções de bugs, falhas sistêmicas, indisponibilidades dos serviços, atualizações de produto, problemas de infraestrutura e demais ocorrências técnicas da solução serão tratados por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo fabricante Microsoft, não cabendo à futura CONTRATADA a execução de suporte técnico especializado, troubleshooting, administração do ambiente ou a resolução técnica direta dessas ocorrências. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 2: Suporte técnico especializado

O entendimento não está correto. O suporte técnico do fabricante, previsto no item 3.3, não exime a CONTRATADA o suporte técnico atribuído à CONTRATADA pelo item 4.4 (itens 4.4.3, 4.4.4 e 4.4.5), com atendimento 24x7 e tempos de resposta por severidade. Cabe à CONTRATADA atender e acompanhar os chamados perante o CNPq, ainda que dependam da atuação do fabricante.

Esclarecimento 3: Apoio a projetos e mudanças

"4.4.5.4. Apoio no planejamento e na execução de projetos e mudanças de grande impacto na organização."

"4.4.5.6. Apoio em projetos de integração com outros serviços e tecnologias existentes."

Questionamento

Considerando que o objeto da contratação contempla exclusivamente o fornecimento de licenças Microsoft 365 E3, entendemos que não fazem parte do escopo da futura CONTRATADA atividades de consultoria, arquitetura, integração de soluções, gestão de projetos, implantação, configuração ou execução de mudanças no ambiente tecnológico do CNPq. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 3: Apoio a projetos e mudanças

O entendimento não está correto. Os itens 4.4.5.4 e 4.4.5.6 incluem expressamente no escopo o apoio a projetos, mudanças e integrações, prestado no âmbito do suporte técnico. A condução dos projetos permanece com o CNPq.

Esclarecimento 4: Incidentes graves

"4.4.5.5. Apoio na resolução de incidentes graves e de grande impacto nas operações de negócio."

Questionamento

É correto considerar que, para incidentes graves relacionados à plataforma Microsoft 365, infraestrutura em nuvem, serviços Microsoft, falhas sistêmicas, indisponibilidades globais ou regionais, a responsabilidade da futura CONTRATADA restringe-se ao fornecimento das licenças e ao suporte administrativo relacionado ao licenciamento, sendo o tratamento dos incidentes técnicos realizado por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo fabricante Microsoft? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 4: Incidentes graves

O entendimento não está correto. O item 4.4.5.5 atribui à CONTRATADA o apoio na resolução de incidentes graves, classificados como Severidade A, com tempo máximo de resposta de 1 hora (item 4.4.13). A atuação do fabricante na correção técnica não afasta essa obrigação.

Esclarecimento 5: Atendimento 24x7 e SLA

"4.4.9. O serviço de suporte técnico deverá estar disponível para acionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana."

"Severidade A - Tempo máximo de resposta: 1 hora."

Considerando que o suporte técnico especializado da solução Microsoft 365 é prestado pelo fabricante Microsoft, observando seus próprios fluxos de atendimento e níveis de serviço, é correto considerar que os prazos previstos para resposta e tratamento dos chamados observarão os SLA disponibilizados pelo fabricante, não podendo a futura CONTRATADA ser responsabilizada por atrasos cuja solução dependa exclusivamente da Microsoft? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 5: Atendimento 24x7 e SLA

O entendimento está correto. O tempo de resposta para posicionar o Contratante é de responsabilidade do fornecedor. A eventual necessidade de atuação do fabricante não afasta o cumprimento dos prazos de respostas. Justificativas de atraso serão examinadas no caso concreto, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Esclarecimento 6: Atendimento presencial

"4.4.11. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada sem custo adicional."

Considerando que o objeto da contratação consiste no fornecimento de licenças Microsoft 365 em modalidade SaaS, é correto considerar que não haverá obrigatoriedade de atendimento presencial, intervenção local ou deslocamento de equipe técnica da CONTRATADA para atuação no ambiente do CNPq, uma vez que o suporte técnico da solução ocorre por meio dos canais oficiais do fabricante Microsoft? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento: 6: Atendimento presencial

O entendimento está parcialmente correto. Nos termos do item 4.4.11 do Termo de Referência, o atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada pela CONTRATADA sem custo adicional, com acompanhamento da equipe técnica do CNPq. Não se afasta, portanto, a possibilidade de atendimento presencial quando necessário (itens 4.4.11 e 5.1.11).

Esclarecimento 7: ICP e penalidades de chamados

"ICP - Indicador de Chamados Atendidos Dentro do Prazo" e aplicação de glosas em função dos chamados.

Considerando que a resolução de incidentes relacionados ao Microsoft 365 depende da atuação do fabricante Microsoft, é correto considerar que o indicador ICP será aplicado apenas aos serviços efetivamente prestados pela futura CONTRATADA relacionados ao suporte administrativo do licenciamento, não abrangendo tempos de resolução de incidentes cuja correção dependa exclusivamente do fabricante Microsoft? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 7: ICP e glosas

O entendimento não está correto. O ICP, previsto no item 8.1 do Termo de Referência, mede o cumprimento dos prazos dos chamados de suporte técnico de

responsabilidade da CONTRATADA, do início ao fim do atendimento. Conforme o item 6.8.1.2, a aferição será mensal e considerará a totalidade dos chamados registrados no período. O Termo de Referência não prevê a exclusão de chamados cuja solução dependa da atuação do fabricante. Ressalva-se apenas a hipótese do item 5.2.10.1, para problemas com origem fora do escopo do objeto contratado, devidamente comprovados por análise técnica fundamentada.

Esclarecimento 8: Problemas de funcionamento do serviço

"5.2.10. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço."

Considerando que a solução Microsoft 365 é disponibilizada, hospedada, mantida e operada diretamente pela Microsoft, entendemos que a responsabilidade por problemas de funcionamento da plataforma, indisponibilidades, bugs, falhas sistêmicas ou interrupções de serviço permanece sob responsabilidade do fabricante Microsoft. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 8: Problemas de funcionamento do serviço

O entendimento está correto. A cláusula não pretende atribuir à contratada responsabilidade por falhas globais, indisponibilidades sistêmicas ou defeitos inerentes à plataforma da fabricante, quando comprovadamente alheios à sua atuação, mas sim vedar a transferência indevida de responsabilidades contratuais relacionadas aos serviços sob sua gestão e suporte. A Administração esclarece que a exigência de responsabilidade técnica e operacional da contratada refere-se às atividades e obrigações que estejam sob sua esfera de atuação contratual, especialmente quanto ao fornecimento das licenças, gestão, suporte, intermediação junto ao fabricante e adoção das providências necessárias para tratamento de incidentes e atendimento das demandas da contratante. Dessa forma, a cláusula não tem o objetivo de atribuir à contratada responsabilidade por falhas globais da plataforma, indisponibilidades generalizadas dos serviços do fabricante, vulnerabilidades, bugs de software ou outros eventos cuja origem seja exclusivamente da fabricante da solução e que estejam fora da capacidade de controle ou correção da contratada. Nesses casos, espera-se que a contratada atue como ponto focal de atendimento, acompanhando o incidente junto ao fabricante, prestando informações à contratante, realizando a abertura e o acompanhamento de chamados e empregando os melhores esforços para mitigação dos impactos, sem que isso implique responsabilização por fato exclusivamente imputável ao fabricante. Assim, a vedação à transferência de responsabilidade prevista no instrumento convocatório deve ser interpretada como

impedimento à subcontratação ou à transferência das obrigações contratuais assumidas perante a Administração, não abrangendo eventos de responsabilidade exclusiva do fabricante da plataforma ou situações caracterizadas como fato de terceiro, desde que devidamente comprovadas.

Esclarecimento 9: Transição contratual e portabilidade

"6.7.1.1. deverá permitir a portabilidade de dados e aplicativos e as informações da CONTRATANTE deverão estar disponíveis para transferência de localização, em prazo adequado e sem custo adicional."

Considerando que os dados permanecem armazenados na infraestrutura Microsoft e sob administração da própria CONTRATANTE, é correto considerar que eventual transição contratual limitar-se-á à transferência administrativa do contrato de licenciamento, não contemplando serviços de extração, migração, transporte ou conversão de dados pela futura CONTRATADA? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 9: Transição contratual e portabilidade

O entendimento está parcialmente correto. Considerando que os dados permanecem armazenados na infraestrutura da Microsoft e sob administração da própria CONTRATANTE, não se exige da futura CONTRATADA a execução de serviços de extração, migração, transporte ou conversão de dados para outro ambiente tecnológico. Todavia, em eventual transição contratual, a CONTRATADA deverá prestar o suporte e o acompanhamento necessários para assegurar a continuidade do serviço, bem como a disponibilidade e a portabilidade dos dados e informações da CONTRATANTE, realizando todas as providências administrativas sob sua responsabilidade e colaborando com a nova contratada e com a CONTRATANTE para que a transição ocorra de forma adequada, tempestiva e sem prejuízo ao acesso aos dados e às licenças.

Esclarecimento 10: Reforma Tributária

"8.7. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano..."

É correto considerar que, em razão da vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses abranger o período de implementação da Reforma Tributária, eventuais alterações da carga tributária decorrentes da referida reforma poderão ensejar a revisão contratual para restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, independentemente da aplicação dos índices de reajuste previstos no edital? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 10: Reforma Tributária

O Termo de Referência não trata especificamente da Reforma Tributária. O item 8.7 disciplina apenas o reajuste pelo ICTI, instituto distinto da revisão contratual. Eventual pedido de revisão por alteração da carga tributária será analisado conforme a Lei nº 14.133/2021, mediante requerimento e comprovação da efetiva repercussão sobre os preços contratados. Não há revisão automática.

Esclarecimento 11: Recursos de Segurança e Conformidade

"4.6.2. A solução deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes recursos de segurança e conformidade (...)"

"acesso ao Centro de Conformidade..."

"gerenciamento de ameaças..."

"gerenciamento de dispositivos móveis..."

"gerenciamento do ciclo de vida das informações..."

"funcionalidades para implementação de rótulos de confidencialidade..."

Questionamento

Considerando que os recursos descritos no item 4.6.2 correspondem a funcionalidades nativas dos produtos Microsoft 365 e que sua disponibilização está condicionada às características da licença contratada e às políticas oficiais do fabricante Microsoft, entendemos que o atendimento deste requisito será considerado satisfeito mediante o fornecimento das licenças Microsoft solicitadas no edital, não sendo exigida da futura CONTRATADA a implementação, parametrização, administração, operação contínua ou sustentação dessas funcionalidades. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 11: Recursos de segurança e conformidade

O entendimento está correto. O requisito do item 4.6.2 é atendido pela disponibilização das funcionalidades na solução licenciada, e sua parametrização e administração não cabem à CONTRATADA. Permanece, contudo, a obrigação de prestar suporte técnico sobre a configuração e o funcionamento desses recursos (itens 4.4.3 e 4.4.5.2).

Esclarecimento 12: Administração de Segurança e Compliance

"4.6.2.1. acesso ao Centro de Conformidade..."

"4.6.2.2. gerenciamento de ameaças..."

"4.6.2.3. gerenciamento de dispositivos móveis..."

"4.6.2.4. gerenciamento do ciclo de vida das informações..."

"4.6.2.5. funcionalidades para implementação de rótulos de confidencialidade..."

Questionamento

É correto considerar que as atividades relacionadas à criação de políticas de segurança, configuração de DLP, e Discovery, retenção, arquivamento, classificação de informações, rótulos de confidencialidade, gerenciamento de dispositivos, monitoramento de ameaças, investigação de eventos e administração dos recursos de compliance permanecerão sob responsabilidade da CONTRATANTE, não fazendo parte do escopo da futura CONTRATADA, cujo objeto limita-se ao fornecimento das licenças Microsoft e ao suporte administrativo relacionado ao licenciamento? Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 12: Administração de segurança e compliance

O entendimento está parcialmente correto. A administração dos recursos de segurança e conformidade cabe ao CNPq e ao fabricante. Não procede, porém, a limitação das obrigações da CONTRATADA ao fornecimento das licenças e ao suporte administrativo, pois permanecem aplicáveis os itens do Termo de Referência 4.4 e 4.10.

conforme esclarecimento anterior.

Esclarecimento 13: Faturamento Anual Conforme Política do Fabricante

"6.1.2.4. O faturamento será efetuado em parcelas mensais, iniciado por ocasião da emissão da Ordem de Serviço (OS), e deverá ser realizado até o término da vigência do contrato."

Questionamento

Considerando que o item licitado corresponde ao SKU Microsoft 365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User (AAD-33204) e que seu fornecimento está sujeito às políticas comerciais vigentes da fabricante Microsoft para o respectivo programa de licenciamento corporativo, entendemos que o faturamento deverá ocorrer de forma anual, em 03 (três) parcelas, sendo 01 (uma) parcela a cada 12 (doze) meses de vigência contratual, em conformidade com as regras comerciais do fabricante para a modalidade de licenciamento contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 13: Faturamento anual

O entendimento não está correto. O faturamento será mensal, conforme os itens 6.1.2.4, 8.2.6 e 11.2 e o Cronograma Físico-Financeiro. As condições do Edital e do Termo de Referência prevalecem sobre as políticas comerciais do fabricante.

Esclarecimento 14: Redução de Licenças no Aniversário Anual da Subscrição

Considerando que o item licitado corresponde ao SKU Microsoft 365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User (AAD-33204) e que seu fornecimento observará as regras comerciais e operacionais vigentes da fabricante Microsoft para o respectivo programa de licenciamento corporativo, entendemos que eventuais reduções de quantitativos de licenças durante a vigência contratual deverão observar as regras do fabricante aplicáveis à modalidade contratada, podendo ocorrer apenas na data de renovação/aniversário anual da subscrição, não sendo permitidas reduções durante o ciclo anual já contratado. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 14: Redução de licenças no aniversário anual

O entendimento não está correto. O Termo de Referência não condiciona a redução de quantitativos à data de aniversário da subscrição. O item 6.1.2.4 afasta a garantia de consumo mínimo e vincula o faturamento às licenças efetivamente disponibilizadas, em regime de preço unitário (item 10.2.1).

Esclarecimento 15: Obrigação de Pagamento das Licenças Contratadas em Cada Ciclo Anual

"6.1.2.4. O faturamento será efetuado em parcelas mensais, iniciado por ocasião da emissão da Ordem de Serviço (OS), e deverá ser realizado até o término da vigência do contrato."

Questionamento

Considerando que o item licitado corresponde ao SKU Microsoft 365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User (AAD-33204) e que seu fornecimento observará as políticas comerciais vigentes da fabricante Microsoft para o respectivo programa de licenciamento corporativo, entendemos que as licenças contratadas em cada ciclo anual constituirão compromisso firme para o respectivo período de 12 (doze) meses, permanecendo devido o pagamento integral das licenças originalmente contratadas durante cada anualidade, ainda que ocorra redução da quantidade de usuários ou do consumo ao longo do período. Está correto nosso entendimento?

Resposta ao Esclarecimento 15: Pagamento integral por ciclo anual

O entendimento não está correto. Não há compromisso anual de pagamento integral. O faturamento é mensal, conforme as licenças efetivamente disponibilizadas (item 6.1.2.4), pelo valor apurado pela fiscalização (item 8.2.13.4), em regime de preço unitário (item 10.2.1) e conforme o Cronograma Físico-Financeiro.

Serviço de Compras e Licitações - SELIC