TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Avenida Borges de Medeiros, 1565 - Bairro Praia de Belas - CEP 90110-906 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

RESPOSTA A QUESTIONAMENTO

PROCESSO Nº 8.2026.0207/000036-5

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 78/2026-DEC

ABERTURA: 27/11/2026, às 14h.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA REVENDEDORA AUTORIZADA DA MICROSOFT CORPORATION, DEVIDAMENTE CREDENCIADA COMO LARGE SOLUTION PARTNER (LSP), PARA O FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE SOFTWARE DO FABRICANTE MICROSOFT, PELO PERÍODO DE 36 (TRINTA E SEIS) MESES.

QUESTIONANTE: TELEFONICA CLOUD E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A.

RESPOSTA AO PROTOCOLO Nº 2026/30320

Trata-se de pedido de esclarecimento tempestivo acerca do edital convocatório da licitação supracitada, formulado pela questionante acima identificada, documento SEI 10333097.

As questões seguem transcritas e foram respondidas pela Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), de acordo com os documentos 10350209 e 10352945.

Questão 01

Considerando o item 9.1.3, entendemos que o suporte da contratada, na condição de revenda autorizada Microsoft, limita-se ao atendimento relacionado ao licenciamento e gestão administrativa das subscrições, incluindo esclarecimentos de uso, apoio em ativações, abertura e acompanhamento de chamados junto à Microsoft, quando aplicável. Entendemos ainda que não fazem parte do escopo da contratação serviços profissionais especializados de instalação, implantação, configuração, administração, sustentação, troubleshooting, migração ou quaisquer ajustes no ambiente da contratante, independentemente da tecnologia Microsoft envolvida, por se tratarem de serviços distintos do fornecimento e suporte administrativo das licenças.

Está correto o entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento está correto.

Questão 02

Considerando que o objeto da contratação refere-se ao fornecimento de licenças e ao suporte administrativo do contrato

prestado pela contratada, entendemos que os relatórios previstos no item 11.2 restringem-se às atividades efetivamente executadas pela contratada, tais como gestão das subscrições, atendimentos de licenciamento, abertura e acompanhamento de chamados junto à Microsoft e demais atividades administrativas relacionadas ao contrato, não contemplando relatórios de operação, sustentação ou utilização do ambiente da contratante.

Está correto o entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento está correto.

Questão 03

Ao analisarmos os itens 12 e 9.1.3 do TR, entendemos que os serviços de suporte relacionados às licenças Microsoft seguirão os processos e SLA padrão do fabricante, aplicáveis aos chamados abertos pela contratante nos canais oficiais da contratada e/ou do fabricante. Entendemos ainda que tais SLA preveem prazo de atendimento inicial à equipe técnica da contratante, não havendo compromisso de prazo de resolução.

Dessa forma, os chamados observarão os seguintes tempos de atendimento inicial:

- Crítico: até 1 hora;
- Médio: até 8 horas;
- Baixo: até 16 horas.

Está correto o entendimento de que os chamados abertos nos canais oficiais da contratada e/ou do fabricante observarão apenas SLA de atendimento inicial, conforme padrão do fabricante, não sendo exigido SLA de resolução?

Resposta DITIC: O entendimento está correto.

Questão 04

Considerando o disposto no item 3.4, entendemos que, por se tratar da renovação de licenças já existentes e da eventual inclusão de novas licenças no ambiente atual da contratante, não haverá migração, reconfiguração de ambiente ou perda de funcionalidades. A atuação da contratada limitar-se-á à ativação do novo contrato no tenant já existente da contratante, mantendo as configurações e serviços atualmente em operação. Entendemos ainda que a continuidade dos serviços ocorrerá dentro dos SLA padrão do fabricante Microsoft, com disponibilidade de 99,9%, conforme termos de produtos do Fabricante.

Nosso entendimento está correto?

Resposta DITIC: O entendimento está correto.

Questão 05

Considerando os requisitos dos itens 6.19 a 6.22, entendemos

que os recursos de disponibilidade, continuidade dos serviços e proteção de dados disponibilizados na solução são funcionalidades nativas da plataforma SaaS do fabricante Microsoft, sendo sua operação, manutenção e garantia de responsabilidade exclusiva do fabricante. Entendemos ainda que é responsabilidade da contratante configurar e administrar os recursos de proteção nativos disponibilizados nas licenças contratadas, tais como políticas de acesso, autenticação multifator (MFA), proteção contra ameaças, retenção de informações, prevenção contra perda de dados (DLP) e demais controles de segurança disponíveis no serviço, de forma a garantir a adequada proteção de seus dados e informações corporativa.

Está correto nosso entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento está correto.

Questão 06

Considerando o pagamento anual e a vigência de 36 meses, entendemos que a gestão das quantidades observará as regras do programa de licenciamento Microsoft Corporation aplicável ao contrato:

- **Licenças online:** poderão ser reduzidas somente nos aniversários do contrato, mediante solicitação prévia no prazo operacional definido pelo fabricante;
- **Inclusão de licenças online:** poderá ocorrer a qualquer momento, com cobrança proporcional ao período restante da respectiva anuidade;
- **Licenças on-premises no contrato EA:** não poderão ser reduzidas durante os 36 meses, sendo permitida apenas a inclusão de novas licenças mediante True-up anual.

Confirma-se integralmente que essas regras serão aplicadas ao faturamento e à movimentação das quantidades durante toda a vigência contratual?

Resposta DITIC: Os quantitativos previstos no Termo de Referência representam compromisso de contratação para os 36 meses, sendo que todas as licenças deverão ser disponibilizadas/ativadas desde o início da contratação e mantidas durante todo o período aplicável, o qual valerá a partir do término dos respectivos contratos de licenciamento ora vigentes (a saber: Contrato nº 65/2026-DEC e Contrato nº 263-2022/DEC).

Questão 08

Considerando que as licenças com **Software Assurance (SA)** e **Step-Up (SU)** previstas no edital dependem, por regra de licenciamento da Microsoft Corporation, da manutenção de um contrato elegível e ativo para sua renovação, entendemos que a Administração possui contrato vigente apto a garantir a renovação dessas licenças sem perda de elegibilidade.

Está correto nosso entendimento?

Resposta DITIC: O entendimento está correto.

A questão 7 será respondida à parte, em razão da necessidade de consulta à Direção Financeira (DIFIN) do Tribunal de Justiça.

São os esclarecimentos ora prestados.

Dessa forma, visando a que a empresa participe efetivamente do certame, garantindo a mais ampla competitividade e isonomia, solicitamos leitura atenta do edital e de seus anexos, em especial, das condições de elaboração e de apresentação da proposta de preços.

Indicamos ainda, como suporte aos licitantes participantes desta e de futuras licitações, consulta à seção "Perguntas Frequentes", na página do Departamento de Compras na Internet, disponível no endereço eletrônico https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/perguntas-frequentes-2/, na qual podem ser obtidos esclarecimentos acerca dos procedimentos e fases das licitações deste Tribunal de Justiça, entre outras informações úteis.

Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva**, **Diretor(a) de Departamento**, em 25/11/2026, às 18:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Flaiton Teixeira Colombo**, **Chefe de Serviço**, em 25/11/2026, às 18:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **10350215** e o código CRC **2671A075**.