PREGÃO ELETRÔNICO Nº 25/2026

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 1

O Agente de Contratação e Equipe de Apoio, designados pela Portaria n.º 729/2025, tornam público aos licitantes interessados em participar da sessão do Pregão Eletrônico nº 25/2026, cujo objeto é contratação de empresa especializada no fornecimento de subscrições de licenças Microsoft Entra ID P1, Windows Server DC Core, Windows VDA e Microsoft Copilot, destinadas à ampliação do nível de segurança de identidade e acesso no ambiente corporativo do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, o pedido de esclarecimento (relacionado ao Termo de Referência) apresentado pela empresa TELEFÔNICA BRASIL S/A, acompanhado das respectiva resposta, elaborada com auxílio da unidade técnica demandante.

QUESTIONAMENTO 01

"Item 3.5. A CONTRATADA deverá fornecer toda documentação técnica, original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja configuração, instalação e gerenciamento das licenças. Em caso negativo, seria possível fornecer esta quantidade de IPs IPv4 através de blocos não contínuos?

Questionamento: É correto considerar que a documentação técnica poderá ser disponibilizada por meio dos portais oficiais e bases de conhecimento do fabricante Microsoft, cabendo ao CONTRATANTE o acesso às informações disponibilizadas oficialmente pelo fabricante? Está correto o nosso entendimento"

Resposta da unidade técnica: Não. A previsão de entrega da documentação técnica pela CONTRATADA decorre da vasta quantidade de produtos da fabricante que poderia levar o CONTRATANTE ao erro de acesso aos documentos atualizados. Assim, ainda que hajam ambientes on-line específicos para a obtenção destes documentos, a CONTRATADA deverá encaminha-los por e-mail ou outro meio, permanecendo a responsabilidade o envio conforme edital.

QUESTIONAMENTO 02

"Item 4.3. Os serviços de suporte e garantia serão solicitados pela equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, caso a MICROSOFT não reserve para si a responsabilidade pelo atendimento, via contato telefônico, mensagem de WhatsApp, e-mail ou sistema informatizado, em horário comercial, de segunda a sexta-feira das 08h às 18h, não havendo limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato

Questionamento: 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 apoio ao Contratante para sanar dúvidas operacionais do contrato e licenciamento? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta da unidade técnica: Não. Como descrito no texto editalício, a CONTRATADA será acionada quando não houver previsão expressa de que a forma de abertura de chamado seja de integral responsabilidade da fabricante. Devendo a CONTRATADA colaborar na resolução do problema de forma ágil e proativa no limite de suas competências, devendo ainda indicar o caminho para a resolução quando não puder fazê-lo.

QUESTIONAMENTO 03

"Item 4.4. Caso a resolução não seja possível de forma imediata, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar uma resposta ou possível solução para o problema em até 2 (dois) dias úteis a contar da abertura do chamado

Questionamento: 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 apoio ao Contratante para sanar dúvidas operacionais do contrato e licenciamento? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta da unidade técnica: Não. Visto que o que se pretende é que a empresa faça parte da resolução do problema, visto que a relação contratual desta Corte não é diretamente com a fabricante, mas com um de seus representantes licenciados, os quais devem apresentar uma solução ou resposta para o problema apresentado, ainda que dentro de sua competência e discricionariedade.

QUESTIONAMENTO 04

"Item 5.8.2. Responsabilizar-se perante o CONTRATANTE pelos eventuais danos ou desvios causados aos seus equipamentos, fruto de ataques hacker ou qualquer vulnerabilidade, devendo realizar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da CONTRATANTE, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber.

Questionamento: Considerando que o objeto da presente contratação consiste exclusivamente no fornecimento de licenças Microsoft, sem a prestação de serviços de administração, operação, monitoramento ou gerenciamento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA prevista neste item restringe-se aos danos comprovadamente causados por ação ou omissão da própria CONTRATADA na execução contratual, não abrangendo ataques cibernéticos, vulnerabilidades de software, falhas de infraestrutura, incidentes de segurança, indisponibilidades sistêmicas ou quaisquer eventos alheios ao escopo do fornecimento das licenças. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta da unidade técnica: Os danos causados pelos produtos ofertados por intermédio da CONTRATADA recai sobre ela, na medida de sua responsabilidade, e caso haja vulnerabilidades, ataques e outras questões de exposição de dados sensíveis por meio dos softwares, a CONTRATADA será chamada a prestar esclarecimentos e comprovar que não concorreu para tal.

QUESTIONAMENTO 05

"Item 5.8.3. Assumir a responsabilidade por todos os danos e perdas causados a terceiros, diretamente resultantes de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos.

Questionamento: Considerando que o objeto da presente contratação consiste exclusivamente no fornecimento de licenças Microsoft, sem a prestação de serviços de administração, operação, monitoramento ou gerenciamento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, entendemos que eventual responsabilidade da CONTRATADA por danos causados a terceiros limita-se aos prejuízos diretos comprovadamente decorrentes de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos durante a execução das obrigações contratuais, não abrangendo danos relacionados à utilização das licenças pela CONTRATANTE, atos praticados por terceiros, falhas do fabricante ou eventos fora do controle da CONTRATADA. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta da unidade técnica: Sim, pois o texto é expresso em dizer "diretamente resultantes de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos", portanto, será chamada à responsabilidade estritamente por sua atuação.

Assim, diante das informações prestadas pelo setor técnico sobre as questões apresentadas, é o que se tinha a esclarecer.

Goiânia, 04 de agosto de 2026.

Nilson Elias de Carvalho Junior
Agente de Contratação
Portaria nº 729/2025