

## 3º CADERNO DE PERGUNTAS E RESPOSTAS

### EDITAL Nº 010/2021

### PREGÃO

**Objeto:** Contratação de subscrição de licenças de softwares Microsoft, com direito de uso, atualização e suporte.

**PERGUNTA 07:** Item "22.1. O pagamento será realizado em parcela única anual por um período de 36 meses. "É correto considerar que a CONTRATANTE irá efetuar o pagamento total dos 36 meses em apenas uma única vez? Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 07:** Não está correto o entendimento. O pagamento total será realizado em 3 parcelas no período de 36 meses, sendo uma parcela a cada ano, em consonância ao subitem 22.1 do Termo de Referência.

**PERGUNTA 08:** Em função da pandemia de COVID-19, entendemos que só será necessário o envio das vias físicas originais de proposta e documentos de habilitação caso o pregoeiro tenha dúvidas quanto a veracidade dos mesmos, em caráter de diligência, mediante solicitação do pregoeiro. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA 08:** Sim, correto. O pregoeiro poderá solicitar, excepcionalmente, o envio da documentação física para fins de diligência. Contudo, a prática a ser adotada no procedimento licitatório em tela será o envio da documentação digitalizada ou nato-digital via o Portal Comprasnet, tanto no cadastro da proposta inicial, assim como após a etapa de competitiva, com o envio da proposta adequada ao lance final e possíveis documentos complementares, caso requisitado pelo pregoeiro, nos termos do subitem 8.1 e 11.5 do Edital c/c o Art. 26, do Decreto nº 10.024/2019.

**PERGUNTA 09:** Como todo o suporte é prestado diretamente pelo fabricante e, visto que todas as informações sobre os chamados podem ser obtidas diretamente no portal VLSC e que apenas a Valec terá acesso a este portal, entendemos que não será necessário a apresentação de relatórios mensais sobre os chamados, principalmente porque a contratada não terá acesso a estes dados dos chamados. Nosso entendimento está correto?

**RESPOSTA 09:** Está correto o entendimento.

**PERGUNTA 10:** Em relação aos itens 25.2.9. e 25.2.23 " 25.2.9. Fornece toda a documentação necessária para Transferência de Conhecimento; 25.2.23. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a prestação dos serviços; entendemos que não se aplica a licitação em questão pois o objeto é exclusivamente o fornecimento de subscrição de licença de software Microsoft;

**RESPOSTA 10:** Não está correto o entendimento. Os itens citados se aplicam a esta contratação naquilo que couber, em eventuais situações no decorrer da execução do contrato que porventura venham a ser necessárias.

**PERGUNTA 11:** Conforme o item 28.3.2 do Termo de Referência, em relação aos SLAs, é padrão do mercado não oferecer tempo de solução para softwares em virtude das particularidades de cada serviço bem como a não possibilidade de uma simples substituição do mesmo em razão das dependências com outros sistemas/serviços que poderiam acarretar um impacto ainda maior no ambiente do cliente. Deste modo, entendemos que tal exigência não se aplica a este processo, e que, em relação aos SLAs, permanece apenas a exigência para o tempo de início de atendimento, conforme solicitado no TR. Está correto o nosso entendimento.

**RESPOSTA 11:** O serviço de suporte técnico e níveis de serviços serão realizados pela Microsoft, baseado nos termos do contrato do Software Assurance. Registra-se que os Chamados Técnicos oriundos de incidentes ocasionados exclusivamente pelo FABRICANTE/CONTRATADA que possam impactar na solução contratada devem estar de acordo com o item 28.3 Níveis de Serviço (ANS) do Termo de Referência. Informa-se ainda que no item 28.3.1 do Termo de Referência "Estabelece Acordo de Níveis de Serviço (ANS) de chamados técnicos oriundos de requisições/incidentes ocasionados exclusivamente pela CONTRATADA que possam impactar na prestação dos serviços da solução contratada." onde lê-se "CONTRATADA" inclui-se fabricante.

**PERGUNTA 12:** É disposto no subitem 5.4.5 do ANEXO TERMO DE REFERÊNCIA” do edital da licitação em apreço: 5.4.5. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para realizar a disponibilização das licenças a partir da entrega da OS. Em função das políticas de processamento de pedido junto ao fabricante Microsoft, o prazo de 5 dias poderá ser insuficiente para o processamento do pedido junto ao fabricante, entendemos que caso isso o ocorra a VALEC aceitará a prorrogação do referido prazo. Está correto o entendimento?

**RESPOSTA 12:** Informamos que apesar de não ter sido citado no Termo de Referência, o prazo de 5(cinco) dias úteis para a ativação das licenças poderá ser prorrogado, excepcionalmente, por igual período mediante justificativa que poderá ou não ser aceita pela Valec, estando o prazo sujeito ao item 28.4 que define o nível de serviço para entrega das licenças através da OS emitida pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

**PERGUNTA 13:** Entendemos que todas as questões de garantia e níveis de serviços das licenças disponibilizadas, deverão seguir conforme cláusulas do contrato de Software de Assurance da própria Microsoft, fabricante das mesmas, uma vez que nenhum fabricante de software em nível mundial provê tempo de solução para seus softwares. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA 13:** O serviço de suporte técnico e níveis de serviços serão realizados pela Microsoft, baseado nos termos do contrato do Software Assurance. Registra-se que os Chamados Técnicos oriundos de incidentes ocasionados exclusivamente pelo FABRICANTE/CONTRATADA que possam impactar na solução contratada devem estar de

acordo com o item 28.3 Níveis de Serviço (ANS) do Termo de Referência. Informa-se ainda que no item 28.3.1 do Termo de Referência "Estabelece Acordo de Níveis de Serviço (ANS) de chamados técnicos oriundos de requisições/incidentes ocasionados exclusivamente pela CONTRATADA que possam impactar na prestação dos serviços da solução contratada." onde lê-se "CONTRATADA" inclui-se fabricante.

**PERGUNTA 14:** Item 27.1.3. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para realizar a ativação das licenças a partir da entrega da OS. Entendemos que o prazo da contratada é de 5 (cinco) dias úteis para realizar a ativação das licenças a partir da entrega da OS Está correto nosso entendimento? Entendemos também que caso haja algum atraso justificado no processamento das licenças junto ao fabricante a contratada não será penalizada. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA 14:** Informamos que o entendimento está correto. "Entendemos também que caso haja algum atraso justificado no processamento das licenças junto ao fabricante a contratada não será penalizada. Está correto nosso entendimento?" Resposta: Informamos que apesar de não ter sido citado no Termo de Referência, o prazo de 5(cinco) dias úteis para a ativação das licenças poderá ser prorrogado, excepcionalmente, por igual período mediante justificativa que poderá ou não ser aceita pela Valec, estando o prazo sujeito ao item 28.4 que define o nível de serviço para entrega das licenças através da OS emitida pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

**PERGUNTA 15:** item 27.1.3. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para realizar a ativação das licenças a partir da entrega da OS. Entendemos que o prazo da contratada é de 5 (cinco) dias úteis para realizar a ativação das licenças a partir da entrega da OS Está correto nosso entendimento? Entendemos também que caso haja algum atraso justificado no processamento das licenças junto ao fabricante a contratada não será penalizada. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA 15:** Informamos que o entendimento está correto. "Entendemos também que caso haja algum atraso justificado no processamento das licenças junto ao fabricante a contratada não será penalizada. Está correto nosso entendimento?" Resposta: Informamos que apesar de não ter sido citado no Termo de Referência, o prazo de 5(cinco) dias úteis para a ativação das licenças poderá ser prorrogado, excepcionalmente, por igual período mediante justificativa que poderá ou não ser aceita pela Valec, estando o prazo sujeito ao item 28.4 que define o nível de serviço para entrega das licenças através da OS emitida pelo CONTRATANTE à CONTRATADA. Tratamentos a proteção de dados pessoais de pessoa natural, de pessoa jurídica de direito público e privado incluindo informações associadas que possam ser utilizadas para exposição de informações do titular de dados com intuito de prejudicar ou expor informações deste.

**PERGUNTA 16:** Quais dados pessoais são esses e de quem são?

**RESPOSTA 16:** Dados pessoais referente a pessoa natural, e pessoa jurídica de direito público e privado identificadas como titulares de dados podendo ser funcionários ou representantes de empresas que fazem parte de sistemas integrados ao transporte de carga da

VALEC, e demais sistemas de operações da infraestrutura ferroviária, nas ferrovias outorgadas à VALEC.

**PERGUNTA 17:** Quais as justificativas do parceiro/fornecedor para inclusão/alteração de clausulado de proteção de dados?

**RESPOSTA 17:** A proteção ao vazamento de dados de identificação do titular de dados, incluindo informações associadas que possam ser utilizadas para exposição dos dados do titular vinculados, ao endereço, cartão de crédito, CPF, dentre outras, que possam ser utilizados por terceiros para aplicar práticas de estelionato, roubo, buscando prejuízo alheio, ou vantagem ilícita.

**OBSERVAÇÃO:** As informações referentes as perguntas foram fornecidas pela SUPTI e pela GELIC, sendo de sua inteira responsabilidade.

Brasília, 30 de março de 2021.

**Vinicius de Lima Silva Martins**  
Gerente de Licitações