



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria de Contratações - Assessoria de Licitações

Referência : Processo nº 202303000392302
Interessado(a): Licitantes
Assunto : **Respostas a questionamentos.**

QUESTIONAMENTOS E RESPOSTAS – EDITAL Nº 50/2023

Data do e-mail: 21/7/2023.

1) Entendemos que o suporte técnico exigido nessa contratação será aquele fornecido pelo fabricante, este suporte seguirá dentro dos padrões da fabricante através de seus canais oficiais de atendimento, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou atendimento telefônico ou demais meios digitais disponibilizados pela fabricante e não se trata de um suporte dedicado pela empresa contratada, este suporte segue conforme os prazos de respostas definidos pela fabricante.

Os prazos de suporte da fabricante estão disponibilizados para consulta na seção Nível de Serviço para Clientes do Software Assurance do seguinte link:

<https://www.microsoft.com/licensing/terms/pt-BR/product/SoftwareAssuranceBenefits/all>

Está correto nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

Resposta: O entendimento está correto.

2) Conforme o comunicado divulgado pela Microsoft 08/04/2022, o benefício de Suporte à Resolução de Problemas do Software Assurance 24 horas por dia, 7 dias por semana foi descontinuado a partir de 1º de fevereiro de 2023, independentemente do contrato atual ou status de inscrição.

Portanto, não será possível exigir da contratada que esse benefício seja mantido, uma vez que não está mais disponível. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

Resposta: O entendimento está correto.

3) A Microsoft atualizou os termos do Software Assurance conforme visto nos seguintes links: Comunicado inicial em 08/04/2022:

<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/news/software-assurance-247support-retirement>



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria de Contratações - Assessoria de Licitações

Comunicado do fim do suporte 24x7 junto à fabricante Microsoft - Na seção Gerenciamento e suporte:

<https://www.microsoft.com/pt-br/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits?activetab=software-assurance-by-benefits-tab%3aprimar2>

“Suporte à resolução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana fornece suporte a incidentes por telefone e Web, conforme necessário, para produtos de desktop e servidor da Microsoft por meio de uma conexão direta com a Microsoft para maximizar o tempo de atividade e reduzir os custos de suporte. A oferta de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana está disponível até fevereiro de 2023.”

<https://support.microsoft.com/pt-br/topic/microsoft-software-assurance-envio-de-incidente-de-suporte-74a9a148-9a75-ecc8-4420-14191e634d65> onde reforça a descontinuidade do atendimento 24x7:

Importante: O benefício de Suporte à Resolução de Problemas do Software Assurance 24x7 está desativado a partir de 1º de fevereiro de 2023. A partir de 1º de fevereiro de 2023, os incidentes do Software Assurance não poderão ser utilizáveis ou alocados.

Diante ao exposto, entendemos que apenas a licença classificada como SaaS terá suporte do fabricante, não sendo mais aplicável aos demais itens deste certame, conforme política do fabricante encontrada nos links mencionados acima. Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

Resposta: Informamos que todos os itens do edital são destinados a uso interno (on-premise), dentro da infraestrutura interna do TJGO, incluindo o lote 5, portanto, caso o modelo SaaS não seja exclusivo para uso em nuvem, será necessário comprovar se o licenciamento é adequado ao uso interno do TJGO.

Informamos ainda que não existe a nenhuma exigência específica de suporte técnico, portanto, será aceito qualquer forma de suporte técnico que venha a ser atrelada a forma de licenciamento que será ofertada, devendo apenas ser informado, no momento da proposta técnica, qual modelo de licenciamento está sendo ofertado.

4) Sobre os prazos de atendimento e sobre as licenças classificadas com Modelo de Licenciamento SaaS estas licenças estão definidas pela fabricante com o suporte padrão da Microsoft detalhada as condições do Suporte Técnico e Tempos de resposta iniciais de suporte técnico para o ambiente 365 em:

<https://learn.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/admin/m365-feature-descriptions?view=o365-worldwide&tabs=Support#technical-support-initial-response-times>

e Neste link a Microsoft apresenta os Serviços Autônomos cujo estão presentes



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria de Contratações - Assessoria de Licitações

nas soluções presente dentre as licenças classificadas como online:

<https://learn.microsoft.com/pt-br/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/office-365-plan-options#standalone-services>

Diante ao exposto, entendemos que apenas as licenças classificadas como SaaS terão suporte padrão atual do fabricante conforme condições e termos definidos nos links acima e correlatos, não sendo aplicável este suporte aos demais itens do certame denominadas como as licenças do tipo On Premises com Software Assurance, o suporte seguirá conforme política do fabricante encontrada nos links mencionados e além de seguir estas práticas da fabricante os prazos também serão respeitados, com isso o que foi definido no edital sobre suporte e prazos de atendimento estarão alinhados para com os prazos definidos pela fabricante para apenas as licenças classificadas como online.

Está correto o nosso entendimento? Caso contrário solicitamos maiores esclarecimentos.

Resposta: Informamos que todos os itens do edital são destinados a uso interno (on-premise), dentro da infraestrutura interna do TJGO, incluindo o lote 5, portanto, caso o modelo SaaS não seja exclusivo para uso em nuvem, será necessário comprovar se o licenciamento é adequado ao uso interno do TJGO.

Informamos ainda que não existe a nenhuma exigência específica de suporte técnico, portanto, será aceito qualquer forma de suporte técnico que venha a ser atrelada a forma de licenciamento que será ofertada, devendo apenas ser informado, no momento da proposta técnica, qual modelo de licenciamento está sendo ofertado.

Goiânia, 26 de julho de 2023.

LORENA DA COSTA MACHADO
Pregoeira