

OFÍCIO N. 006/2026

ASSUNTO: Pedido de esclarecimentos ao Edital do PE nº. 025/2025.

PROCESSO N. 8512691-65.2025.8.06.0000

Fortaleza, 12 de janeiro de 2026.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento enviado ao endereço eletrônico da Comissão Permanente de Contratação do TJCE, em 08/01/2026, às 17:50, por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 025/2025, informo os esclarecimentos, que seguem:

Pergunta 01:

"1. Referente ao item "4.18.2. A CONTRATADA deverá apresentar, instrumento que comprove, junto ao FABRICANTE, o início do serviço de suporte técnico da solução, através do acesso da plataforma Azure", é correto considerar que a contratação de suporte deve ser efetuada diretamente pelos canais de atendimento do Fabricante (<https://azure.microsoft.com/pt-br/support/plans/>) e os valores deste suporte serão apresentados na fatura mensal? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta 01:

O entendimento está parcialmente correto. O objeto deste contrato trata-se dos créditos Azure, deste modo, o suporte prestado pela contratada deve ser em relação a estes, garantindo sua ativação e disponibilização no portal Azure. De acordo com o item 4.18.2 do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar comprovação junto à fabricante (Microsoft) do início do serviço de suporte técnico, o que se dá pela habilitação do acesso à plataforma Azure. O suporte dos serviços fica como responsabilidade da fabricantes através do plano "basic" de suporte da plataforma. O suporte técnico padrão relativo aos serviços Microsoft Azure é, de fato, prestado pela fabricante e segue os seus canais oficiais – portal, telefone ou e-mail, conforme descrito em <https://azure.microsoft.com/pt-br/support/plans/>.

Pergunta 02:

"2. Referente ao item "4.18.3. A CONTRATADA deve atender aos chamados de suporte do TJCE, auxiliando na resolução de dúvidas e correções de problemas relacionados aos serviços contratados e seus mecanismos de gerenciamento e monitoramento", é correto considerar que o suporte técnico, manutenção e garantia 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 02:

O entendimento está correto.

Pergunta 03:

“3. Referente ao item “Pela indisponibilidade do ambiente Microsoft Azure, quando comprovadamente causada...”, esclarecemos que a fabricante Microsoft não possui SLA de resposta conforme solicitado no edital, sendo assim, entendemos que serão aceitas as regras de SLA estabelecidas pela fabricante Microsoft, pois não é possível nenhuma licitante se comprometer com essa resolução, sendo que nem a própria fabricante o faz. Diante do exposto, entendemos que será considerado o SLA para atendimento dos chamados e não para solução. Está correto nosso entendimento? Caso negativo, pedimos esclarecimentos adicionais.”

Resposta 03:

Sim, está correto. Nos termos do item 8.1.1 do Termo de Referência, fica estabelecido como nível de serviço (SLA) o contido no portal de recursos e documentos de licenciamento da Microsoft: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=1>. Ou seja, os SLA de disponibilidade, tempo de resposta e outras métricas contratuais referentes à plataforma Azure remetem às regras e métricas do fabricante, não podendo ser exigido da licitante garantia superior àquela praticada oficialmente pela própria Microsoft, salvo se a CONTRATADA ofertar condições superiores na sua proposta. O SLA efetivamente praticado será o do fabricante para cada serviço, devendo a CONTRATADA manter a obrigação de apoiar o contratante na interlocução e acompanhamento dos chamados junto à Microsoft, nos moldes estabelecidos no Edital.

Pergunta 04:

“4. Do Item “Contratação para acesso à plataforma Azure para utilização de serviços de computação em nuvem, oferecidos pela Microsoft com o pagamento sendo realizado em dois modelos: modelo 'pay-as-you-go', ou seja, de acordo com o uso efetivo dos serviços e modelo Prepayment” – Esclarecimento: Entendemos que não haverá a contratação de produtos e/ou serviços de terceiros dentro da plataforma de marketplace do Azure durante a vigência contratual. Nosso entendimento está correto, considerando que o administrador do Azure (CONTRATANTE) poderá habilitar ou desabilitar compras do marketplace através do procedimento descrito na documentação oficial da Microsoft?”

Resposta 04:

Estão previstas contratações de serviços de terceiros por meio do marketplace da plataforma Azure, tais como modelos de IA generativa das famílias Claude e Grok, produzidos respectivamente pelas parceiras Anthropic e xAI, bem como outros serviços ou produtos que se mostrem necessários ao atendimento do objeto contratual. Deverá permanecer disponível à CONTRATANTE a opção de habilitar ou desabilitar compras no marketplace, conforme os procedimentos previstos na documentação oficial da Microsoft.

Pergunta 05:

“Do Item “Contratação para acesso à plataforma Azure para utilização de serviços de computação em nuvem, oferecidos pela Microsoft com o pagamento sendo realizado em dois modelos: modelo 'pay-as-you-go', ou seja, de acordo com o uso efetivo dos serviços e modelo Prepayment”

Esclarecimento: Esclarecemos que no portal oficial do fabricante os preços dos produtos ofertados por terceiros dentro do marketplace do fabricante são valores de custo sem a

inclusão de impostos e encargos, e que portanto, os mesmos deverão ser acrescidos manualmente, de forma posterior ao consumo, conforme explicado nas documentações oficiais da Microsoft. <https://learn.microsoft.com/pt-br/partner-center/marketplace-offers/tax-details-marketplace> <https://learn.microsoft.com/pt-br/marketplace/billing-invoicing>
Entendemos que a CONTRATANTE está ciente e de acordo com esse comunicado, não cabendo qualquer questionamento ou reclamação futura, inclusive no que diz respeito a efetuar os pagamentos oriundos desta utilização/contratação através do marketplace. Está correto nosso entendimento?"

Resposta 05:

A CONTRATANTE está ciente de que os valores exibidos no portal do fabricante para produtos e serviços de terceiros no marketplace não incluem impostos e encargos. O valor final a ser pago, acrescido de impostos, encargos e demais componentes financeiros, deverá ser apresentado acompanhado do detalhamento do consumo, preferencialmente por meio do portal Azure ou outro mecanismo oficial de faturamento e lançados em ordem de serviço. Somente serão devidos e pagos os serviços efetivamente prestados, demandados através das respectivas Ordens de Serviço, conforme o item 1.3 do TR.

Pergunta 06:

"6. Do Item "Créditos prepayment da Plataforma" – Esclarecimento: Referente ao item "Créditos prepayment da Plataforma", é correto considerar que para o pagamento do consumo de MarketPlace deve ser respeitada a regra do próprio Fabricante, isto é, o consumo de itens de MarketPlace não são deduzidos dos créditos Pré-Payment (6QK-0001) e devem ser considerados e pagos como consumo Overage? Está correto o nosso entendimento?"

Resposta 06:

Os créditos na modalidade pre-payment são destinados à reserva anual do serviço Microsoft Fabric. Destaca-se expressamente que a divisão dos créditos entre os modelos "pay-as-you-go" e "pre-payment", bem como os respectivos quantitativos previstos no Termo de Referência, constituem mera estimativa de planejamento, realizada com base em projeções de uso. A quantidade de créditos efetivamente necessária será definida no momento da abertura da Ordem de Serviço, de acordo com as demandas reais do Tribunal e a estratégia de utilização dos serviços contratados. Demais consumos, inclusive os oriundos do marketplace, deverão ser faturados no modelo pay-as-you-go e apresentados no portal Azure até o quinto dia útil do mês subsequente, conforme item 8.3.1 do TR. O pagamento relativo ao consumo reportado no Relatório Mensal de Consumo do TJCE dar-se-á em até 30 dias, contados da apresentação da nota fiscal à vista do respectivo Termo de Recebimento Definitivo do objeto, conforme itens 7.3 e 8.3.1.3 do TR.

Pergunta 07:

"7. Do Item "Créditos prepayment da Plataforma" – Esclarecimento: Entendemos que o órgão tem ciência que caso venha a consumir créditos excedentes ao quantitativo contratado do item 6QK-0001, deverá arcar com os custos destes créditos excedentes, uma vez que a Contratada não tem como controlar e limitar esta utilização, sendo isto uma responsabilidade do órgão. Está correto nosso entendimento?"

Resposta 07:

Sim, está correto. A gestão do consumo dos créditos Azure é de responsabilidade do administrador do ambiente do TJCE, sendo que o controle de uso é viabilizado pelas próprias ferramentas do portal Azure. Consumidos os créditos pré-pagos do tipo 6QK-00001, todo o excedente (overage) é faturado à parte, e o órgão contratante deverá arcar integralmente e diretamente com esses custos, sendo objetiva do administrador do ambiente monitorar e limitar o consumo conforme suas políticas internas. O acompanhamento do consumo é funcionalidade intrínseca ao painel do Azure e recomendada nos termos do item 4.21.1 do Termo de Referência.

Pergunta 08:

8. Do Item "Créditos prepayment da Plataforma" – Esclarecimento: De acordo com a regra do fabricante, no modelo de contratação Pré-Payment, não é possível migrar para o ano seguinte nenhum saldo não utilizado. Isto é, os créditos ficarão disponíveis para uso em um período de 12 meses e o que não for utilizado dentro deste período, não será passado para o ano seguinte. Entendemos que o órgão tem ciência deste regra não cabendo qualquer questionamento ou reclamação futura, inclusive no que diz respeito a responsabilizar e/ou exigir da contratada que os créditos expirados sejam mantidos. Está correto o nosso entendimento?

Resposta 08:

Sim, seu entendimento está correto e o órgão está ciente dessa regra do fabricante. Os créditos prepayment deverão ser estruturados em três lotes anuais, cada qual correspondente à reserva anual necessária do serviço Microsoft Fabric, observando-se integralmente as regras do fabricante quanto ao prazo de validade e utilização.

Colocamo-nos à disposição para novos esclarecimentos.

Atenciosamente,

**4º PREGOEIRA E MEMBRO DA COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO DO
TJCE**

Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº. 025/2025.