

Assunto: Pedido de Esclarecimento

Referência: Pregão Eletrônico N.º 0040.2026.DE MLPA.PE.0018.MPPE

Prezado Pregoeiro e Equipe de Apoio,

A empresa **Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A**, inscrita no CNPJ sob o nº 35.473.014/0012-60, interessada em participar do certame em epígrafe, vem, tempestivamente, solicitar os seguintes esclarecimentos técnicos indispensáveis para a correta formulação da Proposta de Preços e dimensionamento dos serviços exigidos:

SEÇÃO I – DO ITEM 3: SERVIÇO DE TREINAMENTO NA ÁREA DE INFORMÁTICA

1. Do Contexto Editalício

O subitem 1.2.2 do Termo de Referência (TR) prevê a contratação de 10 (dez) turmas voltadas ao "treinamento oficial Google Cloud", estipulando uma carga horária mínima de 16 horas por turma. Complementarmente, o subitem 9.3.3 assinala que a execução se dará estritamente sob demanda, exigindo o emprego de instrutores devidamente certificados e a distribuição de material didático oficial da referida plataforma. Por fim, o subitem 20.1.3 faculta a subcontratação deste escopo, desde que a empresa executora ostente, de forma mandatária, a chancela de *Google Cloud Authorized Training Partner*.

Contudo, compulsando integralmente o Edital e seus respectivos Anexos, verifica-se a ausência de ementas de referência, de conteúdos programáticos estruturados ou da indicação taxativa de quais trilhas de certificação (v.g., *Cloud Architect*, *Data Engineer*, *Cloud Security*) o MPPE pretende demandar no decorrer da execução contratual.

2. Da Fundamentação Técnica e Mercadológica

Sob a ótica mercadológica e operacional do fabricante (Google Cloud), os treinamentos denominados "oficiais" são rigorosamente padronizados em escala global, possuindo ementas fechadas e invariavelmente vinculadas a exames de certificação específicos. Esses cursos utilizam a plataforma digital unificada *Google Cloud Skills Boost*, ambiente onde são centralizados os materiais, os laboratórios práticos (*hands-on labs*) e os créditos *per capita* necessários para a realização de cada capacitação.

Diante disso, a lacuna existente no Edital quanto à definição das trilhas e das ementas confere a esse item contornos práticos de treinamento customizado (ou seja, formatado sob demanda para sanar as necessidades pontuais das equipes técnicas do MPPE). Ocorre que, se o treinamento for customizado/sob medida, a exigência concomitante de "material didático oficial" e "treinamento estritamente oficial" torna-se tecnicamente contraditória e de impossível cumprimento, uma vez que a Google Cloud não emite certificações de material ou de ementas que fujam da grade fixa disponível em seu catálogo institucional.

Ademais, constata-se uma sensível desconexão comercial no modelo de precificação instituído. Os treinamentos oficiais Google Cloud são faturados pelo fabricante estritamente com base no indicador de **custo por aluno (per capita)**, tendo em vista que cada licença de acesso aos laboratórios práticos e materiais é estritamente individual. No entanto, o Edital adota a métrica de contratação por "Turma" (sem fixar um limite máximo de participantes) e estabelece um teto orçamentário referencial de R\$22.000,00 por turma.

Com base no histórico de contratações públicas similares e nas tabelas vigentes de canais autorizados, o valor referencial de R\$22.000,00 para uma turma inteira com material oficial situa-se expressivamente abaixo do preço de custo praticado pelo próprio fabricante para o repasse de insumos. Essa formatação reforça o entendimento de que o modelo viável para o MPPE seria o de treinamento customizado focado em GCP (Google Cloud Platform), ministrado por instrutores formalmente certificados e mensurado por horas/turma, de forma desvinculada dos custos rígidos de licenciamento individual por aluno.

A manutenção da exigência de treinamento oficial em modelo de turma sem limite de alunos restringe sobremaneira a competitividade do certame e eleva substancialmente o risco de inexecução contratual. Convém salientar que a qualidade técnica do repasse de conhecimento já se encontra plenamente assegurada no Edital por meio da exigência de que a licitante comprove possuir em seus quadros profissional com certificação *Google Cloud Professional Cloud Architect* e que o instrutor de cada treinamento possua a devida certificação emitida pelo fabricante.

Diante de tais circunstâncias, formula-se os seguintes questionamentos:

- **QUESTIONAMENTO 1.1 (ITEM 3):** Considerando a ausência de ementas predefinidas, a modelagem de pagamento por "Turma" (sem limite de participantes) e o valor máximo orçado de R\$ 22.000,00 por unidade, este órgão concorda em flexibilizar a obrigatoriedade de que o curso seja classificado estritamente como "oficial" (e a consequente restrição a parceiros de treinamento autorizados), permitindo às licitantes a oferta de treinamentos customizados focados em Google Cloud Platform, cujas ementas serão validadas em conjunto com a fiscalização do MPPE e que sejam ministrados por instrutores formalmente certificados na respectiva tecnologia?
- **QUESTIONAMENTO 1.2 (ITEM 3):** Caso o órgão decida por manter inflexível a exigência de "treinamento estritamente oficial", solicita-se que seja retificada a unidade de medida do certame (alterando a métrica de "Turma" para "Aluno"), acompanhada da indicação precisa de quais trilhas oficiais de certificação serão exigidas e da necessária revisão do valor estimado, adequando-o aos custos reais de repasse vigentes no mercado e nas tabelas da Google Cloud?

SEÇÃO II – DO ITEM 2: SERVIÇO DE SUPORTE / SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO

1. Do Contexto Editalício

Conforme se extrai do subitem 1.2.2 e do Anexo II do Termo de Referência, o item 2 prevê a contratação de um saldo global de 900 (novecentas) horas voltadas à prestação de Serviços de Suporte e Sustentação Técnica Especializada.

No tocante à sistemática operativa, o subitem 9.3.2 preceitua que a execução dar-se-á em caráter estritamente sob demanda, mediante a instauração prévia de Ordens de Serviço (OS) emitidas pelo fiscal do contrato. Nessas OS deverão constar a delimitação do escopo, o cronograma executivo e a estimativa do teto de horas consumíveis. Paralelamente, o subitem 22.1.2 ratifica que a medição e a consequente liquidação financeira recairão estritamente sobre as horas efetivamente despendidas e aprovadas, devidamente consubstanciadas nas Ordens de Serviço concluídas no período de apuração.

Em contrapartida, os subitens 5.4 e 6.1 (II) impõem à futura contratada a obrigação de disponibilizar uma estrutura de suporte técnico de Níveis 2 e 3 operando em regime de plantão ininterrupto e contínuo de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sob um severo Acordo de Nível de Serviço (SLA) que fixa o tempo de resposta máximo em até 30 (trinta) minutos para incidentes classificados como de impacto crítico.

2. Da Fundamentação Técnica e Mercadológica

No âmbito da governança de TI e das práticas comerciais vigentes no mercado de infraestrutura em nuvem, há uma nítida distinção operacional e financeira entre "Serviços Consultivos e Planejados de Arquitetura/Migração" (que comportam planejamento prévio e emissão ordinária de Ordens de Serviço) e "Serviços de Sustentação Crítica e Plantão 24x7" (destinados à resolução de incidentes imprevistos e de alta severidade).

A determinação editalícia de que a remuneração ocorra única e exclusivamente por meio de Ordens de Serviço sob demanda e previamente estimadas engendra uma relevante indefinição sobre o fluxo de acionamento e

faturamento nos cenários de indisponibilidade ou falhas catastróficas ocorridas fora do horário comercial (por exemplo, na madrugada de um final de semana). Sob o regime estrito do edital, remanesce incerto se o órgão manterá Ordens de Serviço preventivas abertas para lastrear o plantão ou se a emissão da documentação atinente aos incidentes dar-se-á de forma retroativa, logo após a estabilização do ambiente técnico.

Essa ausência de parametrização afeta frontalmente a elaboração da proposta econômica para a Hora Técnica Especializada (cujo valor referencial foi estipulado em R\$233,00). Manter um corpo técnico especializado em regime de prontidão e sobreaviso ininterrupto (24x7x365) para atendimento ao SLA compulsório de 30 minutos gera custos fixos permanentes de escala com pessoal (adicionais noturnos, escalas de revezamento e encargos). Pela modelagem atual, contudo, a contratada somente será remunerada se houver a efetiva consumação de horas em OS validadas, transferindo integralmente o risco financeiro do período de ociosidade do plantão para a iniciativa privada.

Frente a tal cenário, requerem-se os seguintes esclarecimentos:

- **QUESTIONAMENTO 2.1 (ITEM 2):** Poderia a Administração esclarecer de que forma se processará o acionamento prático e o posterior faturamento das horas técnicas em casos de incidentes críticos e emergenciais cobertos pelo SLA 24x7x365? Nessas situações excepcionais de urgência, o suporte especializado deverá ser prestado de imediato, ficando autorizada a emissão da respectiva Ordem de Serviço (OS) de forma retroativa para fins de liquidação financeira?
- **QUESTIONAMENTO 2.2 (ITEM 2):** É o entendimento do MPPE de que o custo fixo decorrente da manutenção da equipe técnica em regime de plantão/prontidão (indispensável para o cumprimento do SLA de resposta de 30 minutos) deve ser integralmente embutido e diluído no valor unitário da hora sob demanda ofertada na proposta, assumindo a licitante o risco de sofrer prejuízos operacionais caso o volume de chamados/OS seja escasso ou nulo em determinados meses?
- **QUESTIONAMENTO 2.3 (ITEM 2):** Considerando que a reserva orçamentária de 900 horas abrange tanto demandas de natureza reativa (incidentes imprevistos) quanto demandas proativas/planejadas (desenho de arquitetura, migração de sistemas, consultorias), o MPPE confirma que aplicará rigorosamente o mesmo valor de "hora técnica" para ambas as naturezas de prestação de serviço, sem qualquer distinção de tarifa para o acionamento em períodos de plantão noturno ou de finais de semana?

SEÇÃO III – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: ACEITABILIDADE DE ATESTADOS EM UST

1. Do Contexto Editalício

O subitem 13.1.2.1 do Termo de Referência preconiza, como condição de habilitação técnica, que as licitantes demonstrem, por meio de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, a execução prévia de serviços dotados das seguintes características concomitantes: a) fornecimento continuado em nuvem e billing; b) suporte técnico especializado 24x7x365 com gerenciamento ativo de SLAs; e) serviços técnicos de consultoria em arquitetura e migração contemplando o dimensionamento mínimo de 50 (cinquenta) instâncias de máquinas virtuais (VMs).

Lado outro, observa-se que as unidades de contratação discriminadas na Planilha de Orçamento Máximo (Anexo II) e no Quadro de Detalhamento dos Itens adotam especificamente os parâmetros conceituais de "HORA" para o suporte técnico (Item 2) e "TU" (Turma) para as capacitações (Item 3).

2. Da Fundamentação Técnica e Mercadológica

Consubstancia-se como praxe consolidada no mercado de Tecnologia da Informação e amplamente chancelada pela jurisprudência dos Tribunais de Contas que os serviços técnicos complexos (suporte de Nível 2 e 3, sustentação de ambientes críticos, consultorias de arquitetura e projetos de migração para nuvem —

exatamente as matérias listadas nas alíneas "b" e "c" do subitem 13.1.2.1) sejam licitados, mensurados e atestados sob a métrica de **UST (Unidade de Serviço Técnico)** ou nomenclaturas análogas ancoradas em catálogos de serviços, prescindindo do detalhamento isolado em "horas corridas".

Dado que as Unidades de Serviço Técnico (UST) incidentes sobre ecossistemas de nuvem pública (notadamente sobre o Google Cloud Platform - GCP) internalizam em seus respectivos catálogos de conversão exatamente as mesmas atividades substantivas descritas no escopo do presente Termo de Referência, revela-se imperioso assegurar que este órgão adotará uma postura formal flexível e finalística, coibindo inabilitações motivadas por mero preciosismo em relação à nomenclatura da unidade de medida impressa nos atestados apresentados.

Frente ao exposto, formula-se o seguinte requerimento de esclarecimento:

- **QUESTIONAMENTO 3.1 (QUALIFICAÇÃO TÉCNICA):** Para fins de atendimento às exigências contidas no subitem 13.1.2.1 do Termo de Referência, este Ministério Público aceitará como plenamente válidos os atestados de capacidade técnica que comprovem a execução de serviços em ambiente Google Cloud (GCP) cujos quantitativos tenham sido mensurados e faturados sob a métrica de "UST" (Unidades de Serviço Técnico) ou equivalentes, desde que o descritivo técnico do documento evidencie a realização das atividades de suporte, sustentação de infraestrutura, consultoria de arquitetura ou migração requeridas pelo edital?

Certa de contar com a costumeira atenção e rigor técnico desta comissão de licitação, a manifestante aguarda o pronto acolhimento e deferimento dos esclarecimentos ora pleiteados.