



Tipo: Pedido de esclarecimento N° do esclarecimento e impugnação: 0011

Dados pessoais solicitante

Tipo pessoa: Pessoa jurídica	Nome: VS DATA COMERCIO & DISTRIBUICAO LTDA
CNPJ: 07.268.152/0004-61	Representante do fornecedor: JAMELLY BRAGA RIBEIRO
E-mail: camila.padilha@vsdata.com.br	Telefone: (41)2118-7015

Solicitação

Mensagem  
Solicitamos esclarecimento ao anexo [Ver menos](#)

Arquivo

18/05/2026,  
17:11:51  
**83.2 KB**  
[Esclarecimen...](#)

RESPONDER

**Ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais Assunto: Solicitação de Esclarecimento - PROCESSO SIAD: Nº 43/2026**

**SOLICITANTE: VS DATA COMERCIO & DISTRIBUICAO LTDA – CNPJ 07.268.152/0008-95**

**Questionamento 1:**

De acordo com o item "14.1.1.14. referente a central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA". Entendemos que, para não gerar custos excessivos para administração pública e não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA pelo contrato firmado entre as partes, poderá ser apresentado à CONTRATANTE o canal oficial do fabricante como meio de atendimento às demandas previstas no edital, desde que a CONTRATADA forneça todas as informações necessárias para abertura e acompanhamento dos chamados (tais como números de telefone fixo/0800, endereços de e-mail e portal específico para registro, acompanhamento e resolução de dúvidas sobre a solução). Nosso entendimento está correto?

**Questionamento 2:**

Considerando o item 4.1.2 – ITEM 2 – SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO, bem como os requisitos relacionados à disponibilidade, integridade e recuperação dos dados armazenados, questiona-se o entendimento acerca da responsabilidade sobre a integridade lógica e funcional dos dados enviados pela CONTRATANTE para armazenamento na solução contratada.

Entende-se que a responsabilidade da CONTRATADA e do provedor de nuvem limita-se à garantia de disponibilidade, durabilidade (item 1.2.1.1.1.) e armazenamento íntegro dos objetos efetivamente recebidos pela plataforma, não abrangendo eventual corrupção lógica, inconsistência, falha de aplicação, arquivos inválidos ou dados originalmente corrompidos enviados pela própria CONTRATANTE ou por sistemas de terceiros integrados à solução.

Dessa forma, caso determinado arquivo, objeto ou conjunto de dados seja originalmente enviado de forma corrompida, inconsistente ou inutilizável, entende-se que tal condição não caracterizará falha da CONTRATADA. Está correto o entendimento?

**Questionamento 3:**

Referente ao item 14.1.1.11 – Prazo de Solução Definitiva, considerando os critérios estabelecidos no item 14.1.1.11, questiona-se o entendimento acerca da aplicação dos tempos definidos na tabela de SLA.

Ressaltamos que, no modelo de serviços em nuvem pública e serviços de software, é prática consolidada de mercado que os provedores estabeleçam SLA relacionado ao tempo de resposta e/ou início de atendimento dos chamados técnicos, e não prazo garantido para solução definitiva, tendo em vista que, em se tratando de software, o tempo necessário para correção definitiva pode variar significativamente conforme a complexidade do incidente identificado.

Tal entendimento pode ser corroborado pelos próprios portais públicos de status dos grandes fabricantes e provedores de nuvem, nos quais as métricas normalmente monitoradas e publicadas referem-se à disponibilidade e restabelecimento dos serviços, tais como:

- IBM Cloud Status
- OCI Status
- AWS Health Dashboard | Global

De acordo com as políticas mundiais de suporte dos fabricantes, não existe prazo garantido para solução de chamados de Software, visto que, dependendo da complexidade, pode ser necessária a criação e desenvolvimento de patches de correção, que frequentemente demandam prazo superior ao estabelecido no edital. Ressaltamos, entretanto, que sempre haverá o comprometimento de empregar o maior esforço possível para resolução dos chamados dentro dos prazos estipulados, mas não há como garantir a solução definitiva para incidentes de Software nos serviços de suporte dos fabricantes. Dessa forma, entendemos que os prazos de solução técnica definitiva ou de contorno previstos no edital não se aplicam aos softwares ofertados. Está correto o nosso entendimento?

#### **Questionamento 4:**

Considerando que o item 14.1.1 – “PARA O ITEM 1 - SUBITENS de 1.1 a 1.5” estabelece os Acordos de Nível de Serviço (SLA) aplicáveis aos serviços de Object Storage, e que os itens 14.1.1.8, 14.1.1.9 e 14.1.1.10 fazem distinção entre as modalidades de atendimento classificadas como Requisição, Incidente e Mudança, questiona-se o entendimento acerca da aplicação prática dos SLAs definidos na tabela do item 14.1.1.11.

Ressalta-se que o item 14.1.1 informa expressamente que os SLAs referem-se aos SUBITENS 1.1 a 1.5 do LOTE 1, os quais tratam especificamente da solução de armazenamento em nuvem fornecida pelo provedor.

Entretanto, as atividades descritas como Requisição e Mudança não são contempladas como responsabilidade operacional do provedor de nuvem quando da abertura de tickets de suporte na plataforma, uma vez que tais atividades são tidas como responsabilidade do cliente. Esse conceito é amplamente definido

pelo modelo de responsabilidade compartilhada adotado pelos principais provedores de nuvem do mercado.

Tal entendimento pode ser comprovado por meio das documentações públicas disponibilizadas pelos fabricantes, conforme exemplos abaixo:

AWS – Modelo de Responsabilidade Compartilhada

[Shared Responsibility Model - Amazon Web Services \(AWS\)](#)

AWS – Painel de saúde dos serviços.

[AWS Health Dashboard | Global](#) - SLA

IBM Cloud – Modelo de Responsabilidade Compartilhada

[Responsabilidades compartilhadas para o uso dos produtos IBM Cloud | Docs da IBM Cloud](#)

IBM Status Dos serviços - SLA

[IBM Cloud Status](#)

Oracle OCI – Modelo de Responsabilidade Compartilhada

[Oracle OCI Shared Responsibility Model for Resiliency](#)

OCI Status - SLA

[OCI Status](#)

Dessa forma, faz-se necessária a distinção entre:

- os serviços nativos do provedor de nuvem (IaaS/Object Storage), Itens 1.1 a 1.5 do lote 1
- e os serviços técnicos profissionais eventualmente executados pela integradora. Item 2.

Sendo assim, diante das evidências apresentadas, tendo como base três exemplos distintos que seguem o mesmo padrão questiona-se:

1- Entendemos ainda que o SLA previsto no item 14.1.1.11 não será aplicado ao parceiro integrador e responsável pela prestação dos serviços técnicos profissionais sob demanda previstos do ITEM 2 do LOTE 1. Está correto o entendimento?

2 - Entendemos que os tempos estabelecidos na tabela do item 14.1.1.11 referem-se ao prazo para restabelecimento da disponibilidade ou normalização do serviço afetado em caso de indisponibilidade ou degradação operacional, e não necessariamente ao prazo para conclusão definitiva da análise de causa raiz ou encerramento técnico-administrativo de um chamado aberto no portal. Está correto o nosso entendimento?

3 - Considerando que os serviços técnicos profissionais descritos nos itens 14.1.1.8 e 14.1.1.10 fazem parte das responsabilidades operacionais da CONTRATANTE, e não do provedor de nuvem, entendemos que as atividades exigidas nesses itens não caracterizam incidentes de infraestrutura ou falhas de serviço que demandem abertura de ticket junto ao provedor.

Dessa forma, entendemos que tais atividades poderão ser executadas por meio dos serviços técnicos especializados previstos no ITEM 2 do LOTE 1, sem a aplicação dos SLAs estabelecidos para os serviços nativos de infraestrutura em nuvem.

Está correto o nosso entendimento?