



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

Arquivo

18/05/2026, 17:11:51
83.2 KB
Esclarecimen...

Resposta da administração

Resposta: Sr. Licitante, diante da natureza essencialmente técnica do questionamento presente no Pedido de Esclarecimento n. 0011, segue em anexo a resposta da Diretoria de Infraestrutura e Conectividade (DINF). [Ver menos](#)

Arquivo de resposta

20/05/2026, 18:15:15
0.4 MB
RPE n. 11 - P...

Autor da resposta: VINICIUS QUEIROZ REIS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Resposta ao Pedido de Esclarecimento n. 0011

Processo SIAD n. 43/2026

SOLICITANTE: VS DATA COMERCIO & DISTRIBUICAO LTDA – CNPJ 07.268.152/0004-61

PROCESSO SEI N. 19.16.1216.0023609/2025-16

OBJETO: Prestação de serviços de armazenamento de dados em nuvem e de gerenciamento e operação de recursos em nuvem.

QUESTIONAMENTO N. 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? ”.

RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO:

“O entendimento está **parcialmente correto**, mas requer uma ressalva importante. O subitem **14.1.1.14** do Termo de Referência exige que a CONTRATADA disponibilize central de atendimento para suporte às demandas previstas no contrato, **sendo esta uma obrigação contratual direta da CONTRATADA perante o MPMG.** A responsabilidade pelo atendimento, registro, acompanhamento e resolução dos chamados



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

não pode ser transferida integralmente ao canal do fabricante, pois é a CONTRATADA, e não o fabricante, o sujeito da relação contratual com a Administração.

O canal oficial do fabricante **pode ser utilizado como meio operacional de atendimento**, mas **não substitui a responsabilidade contratual direta da CONTRATADA** de garantir o suporte previsto no subitem 14.1.1.14 e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no edital.”.

QUESTIONAMENTO N. 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? ”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO:

“O entendimento está correto, com ressalvas. A responsabilidade da CONTRATADA abrange a disponibilidade, durabilidade e preservação íntegra dos objetos efetivamente recebidos pela solução contratada, bem como o cumprimento dos níveis de serviço previstos no edital. Assim, eventual corrupção lógica, inconsistência, invalidade funcional ou vício originário de arquivos e dados enviados pela CONTRATANTE ou por sistemas terceiros não caracterizará, por si só, falha da CONTRATADA, **desde que tal condição seja preexistente ao recebimento pela plataforma e não decorra de falha da infraestrutura, dos mecanismos de armazenamento, da recuperação, da operação ou de atuação da própria CONTRATADA**”.

QUESTIONAMENTO N. 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- 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? ”.

RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO:

“O entendimento está incorreto. Os prazos previstos no item 14.1.1.11 e demais níveis de serviço do edital devem ser observados pela CONTRATADA, inclusive quando a solução ofertada envolver serviços em nuvem, software ou integração com fabricante terceiro. **A eventual prática de mercado dos fabricantes quanto à adoção de prazos de resposta ou início de atendimento não afasta a obrigação contratual assumida perante o MPMG.** Compete à CONTRATADA estruturar seus meios de suporte, escalonamento, mitigação e contingência de forma a assegurar o atendimento dos SLAs estabelecidos no edital, inclusive mediante solução de contorno ou restabelecimento do serviço, quando aplicável, sem transferência desse risco à Administração”.

QUESTIONAMENTO N. 4

“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? ”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO: “O entendimento está **incorreto** apenas se pretende afastar, de forma genérica, a incidência do SLA do item 14.1.1.11 pelo simples fato de a atividade ser executada por parceiro integrador ou mediante serviços técnicos do Item 2. Os prazos do item 14.1.1.11 aplicam-se às demandas vinculadas aos serviços do Item 1, subitens 1.1 a 1.5, ainda que a CONTRATADA utilize parceiro integrador, fabricante ou recursos operacionais do Item 2 como meio para sua execução. Por outro lado, a participação do integrador em serviços autônomos e sob demanda próprios do Item 2, não vinculados a obrigação de nível de serviço do Item 1, não implica aplicação automática do SLA do item 14.1.1.11”.

“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? ”.

RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO: “O entendimento está **incorreto**. Os tempos previstos no item 14.1.1.11 correspondem ao prazo de atendimento e solução da ocorrência nos termos do SLA do edital, não se limitando ao simples início do atendimento, ao reconhecimento do chamado ou ao restabelecimento parcial da disponibilidade. **A análise de causa raiz e o encerramento técnico-administrativo do chamado podem constituir etapas complementares, quando cabíveis, mas isso não afasta o dever de observância do prazo de solução previsto no instrumento convocatório**”.

“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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SLAs estabelecidos para os serviços nativos de infraestrutura em nuvem. Está correto o nosso entendimento? ”.

RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO: “Entendimento **incorreto**. O fato de determinada atividade não corresponder, em sentido estrito, a um incidente nativo da infraestrutura do provedor de nuvem não a exclui, por si só, da incidência do SLA contratual, desde que tal atividade esteja incluída, pelo edital, no escopo de atendimento do objeto contratado. Assim, as demandas enquadradas nos itens 14.1.1.8, 14.1.1.9 e 14.1.1.10, quando relacionadas à execução do serviço contratado, submetem-se às condições de atendimento previstas no item 14.1.1.11, ainda que sua execução operacional ocorra com participação de parceiro integrador ou por meio dos serviços técnicos especializados do Item 2. Apenas atividades exclusivamente internas da CONTRATANTE, não assumidas contratualmente pela CONTRATADA, não se submetem a esse regime”.