

Resposta de Esclarecimentos

Preenchimento da Coordenação de Compras

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de hospedagem de soluções WEB, abrangendo infraestrutura de servidores, hospedagem de Website institucional e sistemas corporativos com acesso externo via Internet, incluindo serviços de segurança, monitoramento, backup e suporte técnico.

Processo nº SEI: 04024-00000927/2026-98

CP nº: 174/2026

Data do recebimento da solicitação de esclarecimento: 29/07/2026

Data de envio ao fornecedor: 30/07/2026

Preenchimento do responsável pela resposta ao esclarecimento

QUESTIONAMENTOS:

1. Escopo e responsabilidades:

- a) Considerando que o item 3.8.2 atribui à contratada a atualização dos sistemas operacionais e de “outros softwares necessários”, solicitamos apresentar a relação completa dos componentes cuja instalação, configuração, atualização e sustentação integrarão o serviço gerenciado.
- b) Para cada tecnologia relacionada no edital — Windows Server, Linux, IIS, Apache, Nginx, PHP, .NET, Liferay, DSpace, Laravel, React, MySQL e PostgreSQL — solicitamos detalhar quais atividades deverão ser executadas pela contratada, contemplando configuração, atualização, troubleshooting, tuning e correção de falhas.
- c) Solicitamos esclarecer se o serviço gerenciado inclui atuação sobre código-fonte, conteúdo, parametrizações funcionais, plug-ins e customizações das aplicações ou se essas camadas permanecerão sob responsabilidade da contratante ou de terceiros.
- d) Solicitamos apresentar uma matriz de responsabilidades entre contratante e contratada contemplando, no mínimo: sistema operacional, middleware, banco de dados, aplicação, código-fonte, conteúdo, certificados, firewall, backup, monitoramento, logs, segurança e gestão de chamados.

- e) Considerando que o Item 02 abrange Gestão e Manutenção e o Item 03 abrange Suporte, solicitamos apresentar a delimitação entre os dois itens, indicando onde serão enquadrados incidentes, requisições, mudanças, atualizações, restaurações e ajustes de configuração.
- f) Solicitamos apresentar o inventário quantitativo dos objetos que serão abrangidos pelo serviço gerenciado, contendo número de servidores, sistemas operacionais, aplicações, bancos de dados, ambientes de produção e homologação e demais componentes monitorados.

2. Modelo operacional e equipe:

- a) Considerando a prestação em regime 24x7x365, solicitamos apresentar o modelo operacional mínimo esperado, diferenciando atividades executadas por equipe dedicada, compartilhada ou em regime de sobreaviso.
- b) Solicitamos indicar quais perfis técnicos deverão estar disponíveis no serviço, contemplando suporte N1, N2, N3, sistemas operacionais, middleware, banco de dados, segurança e gestão do serviço.
- c) Solicitamos detalhar os horários de cobertura de cada nível de suporte e perfil técnico, inclusive para finais de semana e feriados.
- d) Solicitamos informar se o atendimento 24x7 exige atuação técnica imediata após a identificação do evento ou se contempla somente monitoramento, registro do chamado e acionamento de equipe de sobreaviso.
- e) Considerando a previsão de atendimento presencial quando a atuação remota não for suficiente, solicitamos apresentar os critérios de acionamento presencial, prazo de mobilização e condições comerciais aplicáveis.
- f) Solicitamos informar se deverá ser designado um gerente de serviços responsável por governança, indicadores, reuniões, escalonamentos, planos de ação e comunicação com a contratante.

3. Monitoramento e gestão de eventos:

- a) Além dos indicadores de CPU, memória e armazenamento já relacionados, solicitamos apresentar a relação dos serviços, processos, portas, URLs, bancos, certificados, APIs, rotinas e eventos de aplicação que deverão ser monitorados.
- b) Solicitamos esclarecer se o monitoramento das aplicações deverá contemplar somente disponibilidade técnica ou também transações sintéticas, autenticação, consultas aos bancos de dados e jornadas críticas.

- c) Solicitamos informar quem será responsável pela definição, aprovação e atualização dos thresholds e regras de alerta utilizados no monitoramento.
- d) Solicitamos detalhar se os alertas gerados pelo monitoramento deverão criar chamados automaticamente e se o início da contagem do SLA ocorrerá a partir da detecção automática ou do registro formal do chamado.
- e) Solicitamos informar quais eventos deverão gerar atuação proativa da contratada, independentemente de abertura de chamado pela contratante.
- f) Solicitamos esclarecer se a contratante terá acesso aos dashboards de monitoramento e quais métricas, históricos, alertas e evidências deverão ser disponibilizados.
- g) Considerando a retenção de logs por 90 dias, solicitamos apresentar as fontes de logs abrangidas, o formato de disponibilização, os critérios de pesquisa e o prazo para atendimento de solicitações de consulta ou extração.

4. Gestão de chamados e processos ITSM:

- a) Solicitamos apresentar o histórico dos últimos 12 meses de chamados relacionados ao ambiente, contendo quantidade mensal, categoria, severidade, origem, tempo médio de atendimento e tempo médio de solução.
- b) Além de incidentes, solicitamos informar quais processos deverão ser atendidos pela contratada: requisição de serviço, problema, mudança, evento, acesso, configuração, liberação e gestão de capacidade.
- c) Solicitamos apresentar o catálogo inicial de requisições de serviço, contendo descrição, prazo de atendimento, critérios de aprovação e eventual limite mensal.
- d) Considerando que os chamados serão encaminhados pela Coordenação de Tecnologia da Informação, solicitamos informar a quantidade de usuários autorizados a registrar, acompanhar, validar e encerrar solicitações.
- e) Solicitamos definir quem será responsável pela classificação e eventual reclassificação da gravidade dos chamados e qual procedimento será adotado em caso de divergência.
- f) Para fins de medição do SLA, solicitamos definir objetivamente os eventos que caracterizam “início do atendimento”, indicando se o aceite automático, a triagem ou somente a atuação técnica efetiva serão

considerados.

- g) Solicitamos definir o que será considerado “solução”: restauração do serviço, implementação de solução de contorno, correção definitiva da causa ou aceite formal pela contratante.
- h) Solicitamos detalhar as hipóteses de suspensão da contagem do SLA, incluindo dependência de informação, acesso, validação da contratante, fornecedor de aplicação ou terceiro.
- i) Solicitamos informar a periodicidade mínima das atualizações de status durante incidentes de alta gravidade e os níveis de escalonamento técnico e gerencial que deverão ser disponibilizados.
- j) Solicitamos definir em quais situações será obrigatória a apresentação de relatório de causa raiz, seu conteúdo mínimo e o prazo de entrega após a normalização.
- k) Solicitamos esclarecer se incidentes recorrentes deverão ser tratados formalmente pelo processo de Gestão de Problemas, incluindo causa raiz, erro conhecido, ação corretiva e acompanhamento até a eliminação da recorrência.

5. Atualizações e gestão de mudanças:

- a) Considerando a obrigação de atualização dos sistemas operacionais e demais softwares, solicitamos apresentar o escopo das atualizações por componente, incluindo sistemas operacionais, middleware, servidores web, bancos e frameworks.
- b) Solicitamos apresentar a periodicidade mínima das atualizações preventivas e os prazos máximos para aplicação de correções de segurança críticas, altas, médias e baixas.
- c) Solicitamos detalhar o fluxo de Gestão de Mudanças, contemplando solicitação, avaliação de impacto, aprovação, homologação, execução, evidências e encerramento.
- d) Solicitamos definir as responsabilidades pela elaboração e validação dos planos de execução, testes e rollback das mudanças. e) Solicitamos apresentar o procedimento aplicável às mudanças emergenciais, incluindo autoridade de aprovação, documentação posterior e tratamento de eventual indisponibilidade.

6. Backup, restauração e continuidade:

- a) Considerando os backups diários e a retenção mínima de 30 dias, solicitamos detalhar o processo de acompanhamento das execuções, tratamento de falhas, reprocessamento e apresentação de evidências.

- b) Solicitamos informar o prazo máximo para identificação e comunicação de falha em uma rotina de backup.
- c) Solicitamos apresentar a quantidade estimada de solicitações de restauração total ou parcial e esclarecer se todas estarão incluídas no valor mensal do serviço gerenciado.
- d) Solicitamos detalhar o fluxo para solicitação, aprovação, execução, validação e encerramento de uma restauração.
- e) Considerando o teste semestral de restauração, solicitamos definir os sistemas que deverão ser testados, a abrangência do teste, os critérios de sucesso e o responsável pelo aceite.
- f) Solicitamos apresentar a relação dos serviços classificados como críticos e não críticos, associando cada serviço aos respectivos RPO e RTO.
- g) Considerando o RTO de oito horas para serviços críticos e o prazo de 12 horas para solução de ocorrências de alta gravidade, solicitamos esclarecer qual prazo será utilizado quando uma ocorrência de alta gravidade afetar um serviço crítico.

7. Administração de bancos de dados

- a) Considerando o item 3.8.2.9, solicitamos detalhar as atividades incluídas na administração dos bancos de dados, contemplando instalação, configuração, atualização, backup, restauração, integridade, desempenho e gerenciamento dos logs de transação.
- b) Solicitamos esclarecer se o escopo de administração de bancos inclui análise de queries, criação e reconstrução de índices, atualização de estatísticas, gestão de usuários, parametrização, análise de bloqueios e tuning.
- c) Solicitamos apresentar a quantidade de instâncias e bases que serão administradas, indicando tecnologia, versão, tamanho, criticidade e ambiente.
- d) Solicitamos definir o limite de responsabilidade da contratada em ocorrências cuja causa esteja relacionada à modelagem de dados, código da aplicação, queries desenvolvidas por terceiros ou regras de negócio.

8. Segurança gerenciada:

- a) Considerando a obrigação de detecção e tratamento de ameaças, solicitamos apresentar os controles de segurança que deverão ser efetivamente operados pela contratada, incluindo monitoramento de

eventos, antimalware, vulnerabilidades, firewall, WAF, EDR, SIEM ou SOC.

- b) Para cada controle de segurança, solicitamos indicar a responsabilidade pelo fornecimento, licenciamento, implantação, operação, atualização e tratamento dos eventos.
- c) Solicitamos detalhar o processo de resposta a incidentes de segurança, incluindo triagem, contenção, preservação de evidências, análise, erradicação, recuperação e relatório final.
- d) Considerando a comunicação inicial em até duas horas, solicitamos informar os prazos aplicáveis às etapas posteriores de contenção, atualização de status, recuperação e entrega do relatório conclusivo.
- e) Solicitamos detalhar os requisitos de acesso administrativo, incluindo MFA, VPN, contas nominativas, segregação de funções, gestão de privilégios e revisão periódica dos acessos.

9. Relatórios, governança e glosas:

- a) Considerando o relatório mensal previsto no item 12.13, solicitamos disponibilizar o modelo esperado, o formato dos dados e as evidências mínimas que deverão acompanhar cada indicador.
- b) Solicitamos informar a periodicidade e os participantes obrigatórios das reuniões de acompanhamento, bem como os entregáveis esperados: ata, plano de ação, riscos, pendências e decisões.
- c) Solicitamos apresentar a metodologia de cálculo dos indicadores de atendimento e solução, incluindo critérios para chamados reabertos, cancelados, duplicados, suspensos ou encerrados sem aceite da contratante.
- d) Considerando que o edital prevê glosas por atraso no início do atendimento, solução, RPO, RTO e falhas de backup, solicitamos apresentar a fórmula e os percentuais aplicáveis a cada ocorrência, pois a tabela disponibilizada contempla somente atraso na solução.
- e) Solicitamos apresentar a base de cálculo de cada glosa, indicando se o percentual incidirá sobre o Item 02 – Gestão e Manutenção, o Item 03 – Suporte, ambos os itens ou o valor total da fatura.
- f) O item 3.10.4 e o item 10.2 referenciam o Anexo IV para glosas, enquanto o documento disponibilizado apresenta as glosas no Anexo III. Solicitamos confirmar a identificação correta e disponibilizar a versão definitiva do anexo aplicável.
- g) Solicitamos definir o prazo para apresentação de plano de ação corretivo em caso de não conformidade relevante ou reincidente,

uma vez que o item 16.9 estabelece que esse prazo será posteriormente fixado pela contratante.

10. Esclarecimentos de Cloud:

- a) Os discos de sistema operacional integram ou não os 3 TB mínimos?
A recomendação técnica é oferecer 3 TB úteis mais boot.
- b) A margem operacional de 20% deve ser capacidade adicional contratada (30 vCPU/120 GB) ou headroom operacional monitorado sobre o mínimo de 24 vCPU/96 GB?
- c) Quais aplicações exigem Windows Server, IIS e .NET Framework 4.8? Quais podem ser executadas integralmente em Linux?
- d) Qual a ocupação atual por aplicação, crescimento mensal, IOPS, latência, taxa diária de alteração e janela de backup?
- e) Qual o volume médio de logs por dia e o tamanho médio das páginas/transferência mensal de Internet?
- f) Existe dependência de SMTP, LDAP/AD, APIs internas, integrações com terceiros, whitelist de IP ou certificados próprios?
- g) Qual aplicação é considerada crítica para o RTO de 8 horas e qual procedimento de failover deve ser automático ou manual?
- h) O HCB possui códigos-fonte, instaladores, licenças, documentação e fornecedores disponíveis durante a migração?

RESPOSTAS:

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

CHAMAMENTO PÚBLICO 174/2026 – HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR

*Edital de Chamamento Público 174/2026 (SEI 208584978) e seu Anexo I –
Termo de Demanda*

Interessada: Selbetti Tecnologia S.A. — CNPJ 83.483.230/0001-86

Em atenção ao Pedido de Esclarecimento protocolado pela empresa Selbetti Tecnologia S.A. em 29/07/2026, nos termos do item 4.1 do Edital de Chamamento Público 174/2026, a Gerência de Tecnologia da Informação do Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB) apresenta, a seguir, as respostas aos questionamentos formulados, item a item, com base no Edital e

em seu Anexo I – Termo de Demanda (a numeração de itens citada pela interessada corresponde a este instrumento).

As respostas abaixo constituem esclarecimentos interpretativos do Edital vigente, não alterando o objeto, o escopo mínimo, os quantitativos, os critérios de julgamento ou o valor estimado da contratação. Nos poucos pontos em que o Edital não fixa detalhamento operacional específico, tal aspecto é próprio da fase de execução e gestão contratual (fiscalização, item 16) ou da metodologia técnica a ser apresentada pela CONTRATADA em sua proposta, não configurando lacuna que comprometa a formulação das propostas. Dessa forma, nos termos do item 4.4 do Edital, os presentes esclarecimentos não ensejam retificação ou adendo ao instrumento convocatório, tampouco alteração de prazos.

1. Escopo e responsabilidades

Item a)

A relação de componentes cuja instalação, configuração, atualização e sustentação integram o serviço gerenciado corresponde às tecnologias já discriminadas no Anexo I do Edital (Termo de Demanda), especificamente nos itens 3.7.3 (IIS, Liferay Portal CE, Apache/Nginx, PHP 8.x, .NET Framework 4.8+/.NET 6+, MySQL/PostgreSQL, Git, WP-CLI, SSH, SFTP, HTTPS/TLS), 3.7.8 (Java 11+, Apache Tomcat 9.x+ e PostgreSQL 13+, para a aplicação DSpace) e 3.7.13 a 3.7.17 (Laravel, React, PostgreSQL 16, Nginx, PHP 8.4, Node.js, para o Site do Congresso Internacional), além dos sistemas operacionais indicados nos itens 2.3 e 3.7.2 (Windows Server 2019+ e/ou Linux Oracle Linux ou equivalente).

Essa relação já é exaustiva para os fins do Edital, não havendo componentes adicionais a especificar além dos expressamente listados nesses itens.

Item b)

Para cada tecnologia listada, as atividades a serem executadas pela CONTRATADA compreendem instalação, configuração, atualização, monitoramento contínuo (item 3.8.2.1), aplicação de correções de segurança (item 3.8.2.7) e correção de falhas de infraestrutura, no âmbito do serviço de Gestão e Manutenção (Item 02) e do Suporte (Item 03), nos termos dos itens 3.8 e 3.9 do Anexo I.

O detalhamento de tuning e troubleshooting específico por tecnologia é matéria de execução técnica da CONTRATADA, cuja metodologia poderá ser apresentada em sua proposta técnica, observados os parâmetros mínimos de desempenho já fixados no item 3.7.6.1 (utilização de CPU e memória) e o escopo de monitoramento do item 3.8.2.1.

Item c)

O serviço gerenciado abrange a camada de infraestrutura (sistema operacional, middleware, servidores web/aplicação e bancos de dados), não contemplando atuação sobre código-fonte, conteúdo, parametrizações funcionais, plug-ins e customizações das aplicações, os quais permanecem sob responsabilidade da CONTRATANTE ou de terceiros por ela designados, ressalvadas eventuais ações de infraestrutura necessárias para suportar essas camadas (ex.:

disponibilização de ambiente compatível, acesso SSH/SFTP, versões de linguagem/framework).

Item d)

A divisão de responsabilidades decorre da leitura conjunta dos itens 3.8 (Gestão e Manutenção), 3.9 (Suporte) e 12 (Obrigações da CONTRATADA) do Anexo I: a CONTRATADA responde pela infraestrutura (sistema operacional, middleware, banco de dados enquanto SGBD, certificados, firewall, backup, monitoramento, logs e segurança da infraestrutura); a CONTRATANTE responde pela aplicação, código-fonte e conteúdo.

Essa delimitação já decorre do conjunto de disposições do Edital, sendo suficiente para a elaboração das propostas; não se trata de exigência de documento apartado a ser criado pela CONTRATANTE previamente à contratação.

Item e)

O Item 02 (Gestão e Manutenção) refere-se às atividades de operação contínua e proativa executadas pela CONTRATADA por iniciativa própria, no regime 24x7x365 (item 3.8.1), abrangendo monitoramento, atualização de sistemas operacionais e softwares, backup, segurança e administração de bancos de dados (itens 3.8.2 a 3.8.2.9).

O Item 03 (Suporte) refere-se ao atendimento reativo, acionado pela CONTRATANTE por meio de chamados relacionados à infraestrutura (máquinas virtuais, conectividade, backup, firewall e monitoramento — item 3.9.2 a 3.9.7), sujeito aos prazos do Anexo I – SLA.

Incidentes, requisições e mudanças formalmente demandados pela CONTRATANTE enquadram-se no Item 03; atualizações, ajustes de configuração e restaurações realizadas no âmbito da rotina de gestão (não decorrentes de chamado) enquadram-se no Item 02.

Item f)

O inventário quantitativo mínimo consta dos itens 3.3 a 3.6 do Anexo I: no mínimo 6 (seis) máquinas virtuais, segregadas por função (aplicação, banco de dados, serviços auxiliares e homologação); capacidade total mínima de 24 vCPU e 96 GB de RAM; armazenamento mínimo de 3 TB (sendo 2 TB para o Website Institucional/aplicações/bancos de dados e 1 TB para DSpace/Site do Congresso Internacional e demais aplicações web), conforme item 3.7.7.

Os ambientes de produção e homologação estão contemplados dentro do conjunto mínimo de 6 VMs (item 3.3). Esse inventário mínimo já é suficiente para fins de elaboração das propostas, cabendo à CONTRATADA dimensionar sua solução a partir desses parâmetros.

2. Modelo operacional e equipe

Item a)

O modelo operacional de equipe (dedicada, compartilhada ou sobreaviso) não é objeto de exigência específica no Edital, ficando a critério da metodologia de prestação de serviço da CONTRATADA, desde que assegurado o regime de monitoramento e gestão 24x7x365 (item 3.8.1) e os prazos mínimos de

atendimento e solução previstos no item 3.9.10 e no Anexo I – SLA. Essa liberdade de arranjo operacional é, inclusive, favorável à competitividade do certame.

Item b)

O Edital não exige perfis técnicos específicos (N1/N2/N3) nem sua disponibilidade obrigatória de forma segregada. A exigência é de compatibilidade técnica comprovada em fase de qualificação técnica (item 6) e cumprimento dos níveis de serviço contratados, cabendo à CONTRATADA dimensionar sua equipe da forma que julgar mais adequada.

Item c)

Não há, no Edital, diferenciação de horário de cobertura por nível de suporte ou perfil técnico. A exigência geral e objetiva é de funcionamento do canal de suporte em regime 24x7x365 (item 3.9.10, alínea “b”), incluindo finais de semana e feriados, o que já delimita integralmente a obrigação a ser precificada.

Item d)

O regime 24x7x365 abrange monitoramento contínuo (item 3.8.2.1) e atendimento a chamados com início em até 2 (duas) horas corridas (item 3.9.10, alínea “a”); a atuação técnica efetiva segue os prazos de solução do Anexo I – SLA, conforme a gravidade classificada. Esses parâmetros já definem objetivamente a obrigação, sem necessidade de complementação editalícia.

Item e)

O item 8.1 estabelece que os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota e, quando necessário, presencialmente nas dependências da CONTRATANTE (AENW 3, Lote A, Setor Noroeste, Brasília/DF), respeitado o horário administrativo de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 17h.

O atendimento presencial, quando necessário ao cumprimento dos prazos de solução do Anexo I – SLA, está compreendido no escopo e no valor mensal fixo dos Itens 02 e 03, não configurando custo adicional a ser precificado à parte; a definição de critérios operacionais de acionamento é matéria de execução contratual, a ser tratada pela fiscalização, sem necessidade de alteração do Edital.

Item f)

O item 12.4 exige que a CONTRATADA indique um gerente técnico do projeto, responsável pelo planejamento e acompanhamento das atividades de implantação e migração da solução. Adicionalmente, o item 16.8 exige a participação da CONTRATADA em reuniões periódicas de acompanhamento contratual (periodicidade mínima mensal), com apresentação de indicadores, riscos, pendências e plano de ação — atividades que, na prática, são exercidas pelo mesmo gerente técnico/de serviços ao longo de toda a vigência contratual, e não apenas na fase de implantação, sem que isso represente exigência nova em relação ao já disposto no Edital.

3. Monitoramento e gestão de eventos

Item a)

O escopo mínimo de monitoramento está definido no item 3.8.2.1, alíneas “a” a “h”: CPU, memória, armazenamento, conectividade de rede, disponibilidade dos serviços web, bancos de dados, logs de sistema/aplicação e eventos críticos de segurança. Esse escopo mínimo já delimita objetivamente a obrigação contratual; o detalhamento operacional de objetos específicos monitorados (serviços, processos, portas, URLs, certificados, APIs) constitui solução técnica a ser apresentada pela CONTRATADA em sua proposta, dentro desse escopo mínimo, sem necessidade de alteração do Edital.

Item b)

O Edital exige, no mínimo, o monitoramento da disponibilidade dos serviços web (item 3.8.2.1, alínea “e”) e dos bancos de dados (alínea “f”). Não há exigência de monitoramento de transações sintéticas, autenticação ou jornadas críticas de negócio como obrigação contratual mínima; caso a CONTRATADA ofereça tais funcionalidades adicionais, isso constituirá diferencial técnico de sua proposta, sem representar exigência editalícia.

Item c)

Os parâmetros objetivos de desempenho adequado, para fins de fiscalização, já estão definidos no item 3.7.6.1 (CPU até 80% e memória até 85%, em períodos sustentados superiores a 15 minutos), sendo esses parâmetros de observância obrigatória pela CONTRATADA. Eventuais ajustes de thresholds operacionais dentro desses limites são atribuição da fiscalização do contrato (item 16), na fase de execução, o que é inerente à normal gestão contratual e não demanda alteração do instrumento convocatório.

Item d)

O item 3.9.11 estabelece, de forma objetiva, que o tempo de atendimento e de solução são contados a partir do registro formal do chamado no sistema da CONTRATADA (ou, em sua indisponibilidade, por e-mail institucional da CONTRATANTE) — ou seja, a contagem do SLA já está definida no Edital como iniciando-se no registro formal, e não na simples detecção automática pelo monitoramento. Esse ponto já está, portanto, esclarecido pelo próprio texto editalício.

Item e)

O regime de gestão e manutenção contínua 24x7x365 (item 3.8) pressupõe atuação proativa da CONTRATADA sobre os eventos abrangidos pelo escopo de monitoramento do item 3.8.2.1, independentemente de abertura de chamado pela CONTRATANTE, especialmente quanto a ameaças de segurança (item 3.8.2.7) e saturação de recursos (item 3.7.6.2), que já preveem, inclusive, prazo de resposta técnica (relatório em até 2 dias úteis).

Item f)

Assegura-se à CONTRATANTE o direito de solicitar, a qualquer tempo, relatórios, logs, registros e demonstrativos de desempenho (item 11.2), além do relatório mensal obrigatório (item 12.13), que deve conter, entre outros, consumo de CPU, memória e armazenamento (alínea “h”). Esse conjunto de

disposições já assegura à CONTRATANTE o acesso às informações necessárias à fiscalização, sem necessidade de exigência adicional de dashboard específico no Edital.

Item g)

O item 3.8.2.2 exige a manutenção de registros de logs e eventos do ambiente por prazo mínimo de 90 dias, com disponibilização à CONTRATANTE sempre que solicitado — obrigação já suficiente para assegurar o acesso da CONTRATANTE às informações necessárias. O detalhamento operacional de fontes específicas, formato e prazo de resposta a solicitações pontuais de consulta/extração é matéria a ser tratada no âmbito da gestão contratual (item 16), não constituindo exigência a ser incluída previamente no Edital.

4. Gestão de chamados e processos ITSM

Item a)

O histórico de chamados dos últimos 12 meses não é elemento do Edital, por se tratar de dado de gestão interna do HCB, não vinculado às especificações técnicas mínimas do objeto licitado. Sua eventual disponibilização, se considerada útil pela licitante para fins de dimensionamento de sua proposta, poderá ser objeto de solicitação em separado ao setor de compras, sem que sua ausência prejudique a elaboração da proposta técnica com base nos parâmetros mínimos já fixados no Edital.

Item b)

O escopo de suporte previsto no item 3.9 está centrado em incidentes relacionados à infraestrutura (máquinas virtuais, conectividade, backup, firewall e monitoramento — item 3.9.2 a 3.9.7). Esse escopo mínimo já delimita objetivamente a obrigação contratual; elementos de gestão de mudanças (item 12.3) e de gestão de problemas por reincidência (itens 3.10.2, “f”, e 16.9) também já estão contemplados no Edital, ainda que sem a nomenclatura formal de um catálogo ITSM segmentado, o que não compromete a exequibilidade da proposta.

Item c)

O Edital não exige a apresentação prévia de catálogo de requisições de serviço com descrição, prazo de atendimento, critérios de aprovação ou limite mensal, por não constituir requisito do objeto licitado. Eventual detalhamento desse catálogo, se necessário à operacionalização do serviço, poderá ser tratado na fase de implantação contratual, sem prejuízo à formulação das propostas.

Item d)

O item 3.9.9 estabelece que as solicitações serão encaminhadas exclusivamente pela Coordenação de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE. A quantidade de usuários autorizados é aspecto operacional interno da CIT, a ser informado à CONTRATADA na fase de implantação, e não constitui elemento que impacte o dimensionamento técnico ou comercial da proposta.

Item e)

O Anexo I – SLA define objetivamente os critérios de classificação de gravidade (baixa, média e alta) com base na descrição do impacto de cada ocorrência, o que já é suficiente para a precificação e a execução do serviço. A classificação inicial é indicada pela CONTRATANTE no registro do chamado; eventual divergência é dirimida pela fiscalização do contrato (item 16.4), no exercício regular de suas competências de gestão contratual.

Item f)

O item 3.9.11 já define, de forma objetiva e vinculante, que a contagem do tempo de atendimento e de solução tem início a partir do registro formal do chamado (no sistema da CONTRATADA ou, em sua indisponibilidade, por e-mail institucional), independentemente de aceite automático ou triagem, o que responde integralmente ao questionamento, sem necessidade de complementação do Edital.

Item g)

Para os fins de apuração do cumprimento dos prazos do Anexo I – SLA, considera-se “solução” a efetiva restauração da disponibilidade e da funcionalidade do serviço afetado, incluindo, quando tecnicamente necessária, a implementação de solução de contorno que elimine o impacto operacional descrito na coluna “Descrição” de cada nível de gravidade. Esse entendimento decorre diretamente da redação do próprio Anexo I – SLA e é suficiente para a aplicação objetiva das regras de glosa do Anexo III, sem necessidade de retificação do instrumento.

Item h)

As hipóteses de suspensão/prorrogação da contagem do SLA já constam dos itens 3.9.13 e 3.9.14: a prorrogação somente é admitida em situações excepcionais, cuja causa esteja comprovadamente fora da governança da CONTRATADA, com justificativa formalizada antes do vencimento do prazo original e aceite formal da CONTRATANTE; não são motivos válidos o subdimensionamento da solução, falhas de monitoramento, ausência de atualização preventiva, erro operacional da CONTRATADA ou insuficiência de equipe técnica.

Complementarmente, o Anexo III (regra 7) dispensa a aplicação de glosa quando o descumprimento decorrer de fato imputável à CONTRATANTE, caso fortuito/força maior, interrupções previamente autorizadas ou indisponibilidade causada por terceiros sem responsabilidade da CONTRATADA. Esse conjunto de regras já é suficiente para a aplicação do SLA.

Item i)

Para incidentes de alta gravidade (prazo de solução de 12 horas, Anexo I – SLA), a atualização de status à CONTRATANTE deverá ocorrer, no mínimo, a cada fração relevante do prazo de solução (sugere-se, para fins de boa prática de gestão, a cada 3 horas), cabendo à fiscalização do contrato (item 16) definir, na rotina de acompanhamento, a periodicidade operacional específica, sem que isso configure alteração do escopo mínimo do Edital, que já assegura à CONTRATANTE o acesso a essas informações mediante o item 11.2.

Item j)

O item 16.9 já prevê que, sempre que identificada não conformidade relevante ou reincidente, a fiscalização poderá exigir plano de ação corretivo contendo, no mínimo, descrição da falha, causa raiz, impacto observado, ações corretivas e preventivas, prazo de implementação e responsável técnico. O prazo de entrega será fixado pela CONTRATANTE no momento da exigência, o que é inerente ao exercício da fiscalização contratual e não representa lacuna a ser sanada previamente no Edital.

Item k)

A reincidência de incidentes já é tratada pelo Edital como (i) hipótese de glosa (item 3.10.2, “f”) e (ii) fundamento para exigência de plano de ação corretivo com causa raiz e acompanhamento até a normalização (item 16.9), o que abrange, na prática, os elementos de gestão de problemas mencionados na pergunta, ainda que sem a nomenclatura formal “Gestão de Problemas”, sem prejuízo à exequibilidade contratual.

5. Atualizações e gestão de mudanças

Item a)

O escopo de atualização já está definido no item 3.8.2 (“atualização dos sistemas operacionais e outros softwares necessários”), abrangendo os componentes listados nos itens 3.7.3, 3.7.8 e 3.7.13 a 3.7.17 (sistemas operacionais, servidores web/aplicação, middleware, frameworks e bancos de dados), o que já delimita objetivamente o escopo por componente.

Item b)

O Edital exige “aplicação tempestiva de correções de segurança” (item 3.8.2.7), como obrigação de resultado, sem fixar periodicidade numérica rígida por criticidade, de modo a preservar a liberdade técnica da CONTRATADA na definição de sua metodologia de patch management, desde que atendidos os níveis de disponibilidade (item 2.5) e os parâmetros de desempenho (item 3.7.6.1). Trata-se de opção deliberada do Edital, e não de lacuna a ser suprida.

Item c)

O fluxo de Gestão de Mudanças, em seu detalhamento operacional (avaliação de impacto, homologação, evidências), é elemento de execução contratual a ser apresentado pela CONTRATADA em sua metodologia de trabalho, observada a obrigação do item 12.3, segundo a qual toda mudança nos métodos executivos que fuja às especificações descritas deve ser submetida previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para verificação — o que já assegura o controle necessário pela CONTRATANTE.

Item d)

A responsabilidade pela elaboração e validação de planos de execução, testes e rollback das mudanças é da CONTRATADA, no âmbito de sua obrigação de responsabilizar-se técnica e integralmente pelo objeto contratado (item 12.7), sujeita à submissão prévia prevista no item 12.3 sempre que a mudança extrapole as especificações do Termo de Demanda.

Item e)

Mudanças emergenciais necessárias à correção de falhas ou à mitigação de incidentes seguem os mesmos prazos de atendimento e solução do Anexo I – SLA e a obrigação de comunicação de incidentes do item 3.8.2.8, cabendo à CONTRATADA formalizar a documentação da mudança posteriormente à sua execução, nos termos do item 12.3, sem prejuízo da continuidade do serviço, que é responsabilidade permanente da CONTRATADA (item 2.5).

6. Backup, restauração e continuidade

Item a)

Os parâmetros mínimos de backup já constam dos itens 3.8.2.3 e 3.8.2.4: execução diária, retenção mínima de 30 dias, execução automatizada, verificação periódica de integridade e possibilidade de restauração total ou parcial sob demanda. O relatório mensal (item 12.13, alíneas “e” e “f”) já exige evidências de execução dos backups e eventuais restaurações realizadas, o que assegura a rastreabilidade necessária à fiscalização, sendo o detalhamento do processo interno de tratamento de falhas e reprocessamento matéria de metodologia técnica da CONTRATADA.

Item b)

Falhas em rotina de backup enquadram-se na obrigação geral de execução automatizada com verificação periódica de integridade (item 3.8.2.4, alíneas “b” e “c”); qualquer falha que comprometa o cumprimento do RPO de 24 horas (item 3.8.2.5, “a”) deve ser corrigida a tempo de preservar esse parâmetro, o que já estabelece, de forma objetiva e indireta, o limite temporal máximo tolerável para tratamento de falhas de backup, sem necessidade de prazo autônomo adicional no Edital.

Item c)

As restaurações sob demanda estão previstas como parte do escopo do Item 02 – Gestão e Manutenção (item 3.8.2.4, “d”), sem indicação de cobrança adicional ou limite mensal, estando, portanto, já incluídas no valor mensal fixo desse item, nos termos do modelo de faturamento do item 5 do Anexo I.

Item d)

O fluxo de solicitação, aprovação, execução, validação e encerramento de uma restauração é elemento de execução operacional, a ser detalhado pela CONTRATADA em sua metodologia de atendimento, observada a exigência de manutenção de sistema de chamados com registro completo do histórico de tratativas (item 3.9.12), que já assegura a rastreabilidade exigida pela CONTRATANTE.

Item e)

O item 3.8.2.6 exige a execução de, no mínimo, 1 (um) teste semestral de restauração, com emissão de relatório técnico contendo escopo, data, resultado e eventuais medidas corretivas. A definição dos sistemas objeto de cada teste e os critérios de sucesso são apresentados pela CONTRATADA no próprio relatório técnico, sujeitos à validação da fiscalização contratual (item 16), o que já assegura o controle de qualidade necessário sem exigir pré-definição no Edital.

Item f)

Os parâmetros gerais de recuperação já estão fixados no item 3.8.2.5: RPO máximo de 24 horas; RTO máximo de 8 horas para restauração de serviços críticos; RTO máximo de 24 horas para restauração integral de ambientes não críticos. A classificação de criticidade de cada aplicação hospedada (Website Institucional, DSpace, Site do Congresso Internacional) será formalizada em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação do HCB na fase de implantação contratual, sem prejuízo do dimensionamento da proposta técnica com base nos parâmetros mínimos já informados.

Item g)

Em caso de ocorrência de alta gravidade que afete um serviço crítico, aplica-se o prazo mais restritivo entre os dois parâmetros — ou seja, o RTO de 8 horas (item 3.8.2.5, “b”), por ser mais exigente que o prazo de solução de 12 horas do Anexo I – SLA —, uma vez que a restauração do serviço dentro do RTO já implica, necessariamente, o atendimento também ao prazo de solução do SLA. Esse entendimento decorre da interpretação sistemática do próprio Edital, sem necessidade de retificação.

7. Administração de bancos de dados

Item a)

O item 3.8.2.9 já define que a administração e manutenção dos bancos de dados contemplará, no mínimo: monitoramento de desempenho, análise de integridade, gerenciamento de logs de transação e ações preventivas para preservação de consistência e disponibilidade. As atividades de instalação, configuração, atualização, backup e restauração já constam, de forma geral, nos itens 3.7.3.6, 3.8.2.3 e 3.8.2.4, compondo, em conjunto, o escopo integral da administração de bancos de dados exigida.

Item b)

Atividades de análise de queries, criação/reconstrução de índices, atualização de estatísticas, gestão de usuários, parametrização, análise de bloqueios e tuning inserem-se no conceito de “ações preventivas para preservação de consistência e disponibilidade” e “monitoramento de desempenho” do item 3.8.2.9, cabendo à CONTRATADA empregar as boas práticas de administração de banco de dados necessárias ao cumprimento desse resultado, sem que o Edital precise enumerá-las exaustivamente.

Item c)

Os bancos de dados previstos são MySQL 8.x e/ou PostgreSQL 13+ para o Website Institucional e aplicações incorporadas (item 3.7.3.6), PostgreSQL 13+ para o DSpace (item 3.7.8) e PostgreSQL 16 para o Site do Congresso Internacional (item 3.7.14), a serem administrados no ambiente mínimo de 6 VMs (item 3.3). Esse conjunto já delimita objetivamente o escopo de bancos de dados a serem administrados.

Item d)

A responsabilidade técnica da CONTRATADA está circunscrita à infraestrutura do SGBD; ocorrências cuja causa raiz seja comprovadamente relacionada à

modelagem de dados, ao código da aplicação, a queries desenvolvidas por terceiros ou a regras de negócio não integram o escopo técnico de responsabilidade da CONTRATADA, o que decorre da própria delimitação de escopo tratada no item 1, “c”, deste documento, sem necessidade de cláusula adicional no Edital.

8. Segurança gerenciada

Item a)

O item 3.8.2.7 exige que a CONTRATADA adote mecanismos de proteção contra ameaças cibernéticas, incluindo detecção e tratamento de incidentes de segurança, monitoramento de comportamentos anômalos, remoção de malwares e aplicação tempestiva de correções de segurança. Essa é uma exigência de resultado, propositalmente não vinculada a marcas ou soluções específicas (WAF, EDR, SIEM, SOC), de modo a preservar a competitividade do certame e permitir que cada licitante apresente a solução técnica de sua escolha, desde que atenda ao escopo mínimo do item 3.8.2.7.

Item b)

A responsabilidade pelo fornecimento, licenciamento, implantação, operação, atualização e tratamento de eventos de cada controle de segurança adotado é da CONTRATADA, por força de sua responsabilidade integral pelo objeto contratado (item 12.7), cabendo-lhe detalhar esses aspectos em sua proposta técnica.

Item c)

O processo de resposta a incidentes de segurança já está balizado pela obrigação de comunicação formal em até 2 horas da identificação, contendo natureza do incidente, escopo, impacto estimado e ações de contenção adotadas (item 3.8.2.8). As etapas internas de triagem, erradicação e recuperação são de responsabilidade técnica da CONTRATADA, cuja metodologia poderá ser apresentada na proposta, sem prejuízo do cumprimento do prazo de comunicação já fixado.

Item d)

Após a comunicação inicial em até 2 horas (item 3.8.2.8), as etapas de contenção, recuperação e conclusão seguem, por analogia e para efeito de acompanhamento pela fiscalização, os prazos de solução do Anexo I – SLA correspondentes à gravidade do incidente, o que já confere parâmetro objetivo suficiente para a execução contratual.

Item e)

O acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional da CONTRATANTE se dará mediante autorização prévia, com possibilidade de acompanhamento pela equipe da CONTRATANTE (item 12.5). Os controles específicos de acesso administrativo (MFA, VPN, contas nominativas, segregação de funções) são de responsabilidade técnica da CONTRATADA, no âmbito de sua obrigação de garantir a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações hospedadas (item 12.6), cabendo-lhe apresentá-los em sua proposta técnica.

9. Relatórios, governança e glosas

Item a)

O conteúdo mínimo do relatório mensal já consta do item 12.13, alíneas “a” a “i”: disponibilidade mensal do ambiente, ocorrências de indisponibilidade e causas, quantidade de chamados abertos/atendidos/encerrados, tempo médio de atendimento e de solução por severidade, evidências de execução de backups, restaurações realizadas, incidentes de segurança e ações adotadas, consumo de CPU/memória/armazenamento e recomendações de expansão ou correção. O leiaute específico do relatório poderá ser proposto pela CONTRATADA e validado pela fiscalização contratual na fase de implantação, sem necessidade de modelo pré-definido no Edital.

Item b)

O item 16.8 exige reuniões periódicas de acompanhamento contratual, com periodicidade mínima mensal ou sempre que convocada pela CONTRATANTE, com apresentação de resultados da execução, indicadores de desempenho, riscos operacionais, pendências, incidentes relevantes e plano de ação para correção de falhas; o item 11.13 (Obrigações da CONTRATANTE) prevê a convocação dessas reuniões para avaliação de resultados, tratamento de pendências, análise de riscos e definição de encaminhamentos. Os participantes e o formato dos registros (ata, plano de ação) serão definidos operacionalmente entre as partes na fase de gestão contratual, o que é prática usual e não compromete a formulação das propostas.

Item c)

A metodologia de cálculo dos indicadores de atendimento e solução decorre diretamente da aplicação objetiva do Anexo I – SLA (prazos por gravidade) e do Anexo III (percentuais de glosa por faixa de atraso), sendo suficiente para a apuração mensal dos indicadores. Critérios operacionais para chamados reabertos, cancelados, duplicados ou suspensos serão tratados no âmbito da gestão contratual (item 16), com base no registro histórico do sistema de chamados exigido pelo item 3.9.12.

Item d)

Confirma-se que o Anexo III do Edital apresenta tabela de glosas para a hipótese de atraso na solução, discriminada por nível de gravidade (baixa, média e alta), com percentuais crescentes conforme o atraso. As demais hipóteses listadas no item 3.10.2 (indisponibilidade do ambiente, atraso no início do atendimento, descumprimento de RPO/RTO e falhas de execução/integridade de backup) já ensejam a aplicação de glosa por força desse próprio dispositivo, incidindo, para uniformidade de tratamento e por analogia, os mesmos percentuais e faixas de atraso já estabelecidos no Anexo III em função do tempo de descumprimento em relação ao respectivo parâmetro (SLA de atendimento, RPO, RTO ou execução de backup), conforme a gravidade da ocorrência apurada pela fiscalização contratual, nos termos do item 16.2, “b”. Esse critério interpretativo já decorre da leitura sistemática do Edital, não sendo necessária retificação do instrumento.

Item e)

O item 3.10.3 esclarece que as glosas incidirão sobre o valor mensal do item afetado pela ocorrência, e não exclusivamente sobre o Item 03 – Suporte, observada a natureza do descumprimento. A regra 5 do Anexo III limita a soma das glosas aplicadas no mês a 20% do valor mensal da fatura, o que já delimita objetivamente a base de cálculo e o teto de aplicação.

Item f)

Confirma-se que o anexo aplicável ao tema é o identificado, no item 18 (Anexos) e no conteúdo efetivamente disponibilizado nos autos, como “ANEXO III – GLOSAS POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO”. A menção a “Anexo IV” constante dos itens 3.10.4 e 10.2 do Termo de Demanda decorre de mero erro material de remissão interna do documento, sem qualquer reflexo sobre o conteúdo, o escopo ou os critérios de julgamento das propostas, uma vez que existe um único anexo com conteúdo de glosas, plenamente identificável por seu título e por sua matéria. Tratando-se de erro material que não compromete a formulação das propostas, a correção da remissão é consignada no presente esclarecimento, dispensando-se retificação ou adendo ao Edital, nos termos do item 4.4 do Edital (que exige nova divulgação apenas quando a alteração comprometer a formulação das propostas).

Item g)

Conforme o item 16.9, o prazo para apresentação do plano de ação corretivo em caso de não conformidade relevante ou reincidente será fixado pela CONTRATANTE no momento em que a exigência for formalizada pela fiscalização, em função da gravidade e da complexidade da falha concreta observada. Trata-se de opção deliberada do Edital, que confere à fiscalização a flexibilidade necessária para fixar prazo proporcional a cada caso concreto, não constituindo lacuna a ser suprida previamente.

10. Esclarecimentos de Cloud

Item a)

Os discos de sistema operacional (boot) integram a capacidade mínima total de 3 TB estabelecida no item 3.7.7.1, dentro da reserva lógica de 2 TB (Website/aplicações/bancos de dados) e 1 TB (DSpace/Congresso/demais aplicações web) prevista no item 3.7.7.2. Trata-se de requisito mínimo; eventual oferta de capacidade adicional para discos de sistema operacional, além dos 3 TB mínimos, constitui diferencial técnico livre da proposta de cada licitante, e não exigência do Edital.

Item b)

Nos termos do item 3.7.6, os recursos de processamento e memória devem ser dimensionados para suportar os volumes médios e de pico informados no item 3.7.4, acrescidos de margem operacional mínima de 20%. Trata-se, portanto, de capacidade adicional a ser considerada no dimensionamento total da solução ofertada (ou seja, adicional aos 24 vCPU/96 GB mínimos), e não apenas de um headroom operacional monitorado. Os percentuais de utilização de 80% (CPU) e 85% (memória) por período sustentado superior a 15 minutos, previstos no item 3.7.6.1, constituem parâmetros de fiscalização de

desempenho adequado, aplicáveis sobre a capacidade total efetivamente provisionada pela CONTRATADA (já considerando a margem de 20%). Essa leitura já decorre diretamente do texto do Edital.

Item c)

O item 3.7.3 prevê suporte a Windows Server/IIS/.NET Framework 4.8+ “quando aplicável”/“conforme necessidade da aplicação”, sendo o Website Institucional a aplicação potencialmente compatível com esse stack. As demais aplicações relacionadas no Edital — DSpace (Java/Tomcat/PostgreSQL, item 3.7.8) e Site do Congresso Internacional (Laravel/React/Nginx/PHP/PostgreSQL/Node.js, itens 3.7.13 a 3.7.17) — são compatíveis com ambiente Linux, o que já responde objetivamente ao questionamento.

Item d)

O Edital fornece, no item 3.7.4, o tráfego médio de 35.000 acessos/páginas visitadas por dia, com pico de 225.000, com base no histórico de janeiro/2026. Dados adicionais de ocupação por aplicação, crescimento mensal, IOPS, latência e taxa diária de alteração não constituem elementos necessários à elaboração da proposta técnica, que deve ser dimensionada a partir dos parâmetros mínimos de capacidade (itens 3.3 a 3.6 e 3.7.7) já fixados no Edital, acrescidos da margem operacional de 20% (item 3.7.6). A janela de backup fica a critério técnico da CONTRATADA, desde que observada a execução diária automatizada exigida pelo item 3.8.2.3.

Item e)

O Edital não apresenta volume médio diário de logs nem tamanho médio de páginas/transferência mensal de internet, por não constituírem parâmetros necessários ao dimensionamento da solução a partir dos requisitos mínimos já fixados (armazenamento, processamento e tráfego dos itens 3.7.4 e 3.7.7).

Item f)

Eventuais dependências específicas de SMTP, LDAP/AD, APIs internas, integrações com terceiros, whitelist de IP ou certificados próprios, quando existentes, serão levantadas em conjunto com a equipe técnica do HCB na fase de implantação e migração (item 9.2 — início da prestação em até 30 dias corridos da assinatura), não constituindo requisito prévio à formulação da proposta, que deve se basear no escopo técnico e nos volumes já informados no Edital.

Item g)

A aplicação a ser classificada como crítica para fins do RTO de 8 horas (item 3.8.2.5, “b”) — presumivelmente o Website Institucional, dado seu caráter de comunicação institucional essencial, sem prejuízo de outras aplicações que a CONTRATANTE venha a indicar — e o procedimento de failover aplicável (automático ou manual) serão formalizados junto à Gerência de Tecnologia da Informação do HCB na fase de implantação contratual, com base na arquitetura de alta disponibilidade proposta pela CONTRATADA, o que é compatível com a natureza técnica dessa definição e não impede o dimensionamento da proposta a partir dos parâmetros já fixados no Edital.

Item h)

O levantamento de códigos-fonte, instaladores, licenças, documentação e fornecedores disponíveis para fins de migração será realizado junto à Gerência de Tecnologia da Informação do HCB durante a fase de transição/implantação contratual, nos 30 dias corridos previstos no item 9.2, o que é compatível com o cronograma usual desse tipo de contratação e não constitui requisito prévio à apresentação da proposta.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se façam necessários ao bom andamento do processo licitatório.

Responsável pelo processo:

Sarah Ferreira de Brito
Analista de Compras