

**LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL****PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 01**

Resposta ao pedido de esclarecimento feito por licitante interessado em participar da **LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL**, que tem como objeto a Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial no setor de saneamento para a Companhia de Saneamento de Alagoas, conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência.

**PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS:**

**1.** Considerando que o modelo contratado é SaaS, em que o banco de dados compõe a arquitetura interna da solução e não é acessado ou administrado pela CASAL, pergunta-se: “Será aceita solução SaaS que utilize outro SGBD internamente, desde que assegure à CASAL total propriedade dos dados, acesso, extração em formato aberto, auditoria, integridade, desempenho, disponibilidade e reversibilidade, atendendo plenamente às exigências funcionais do edital?”

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que consta expressamente no edital, em seu Anexo I - Termo de Referência, no Anexo C do presente instrumento, em seu item 1, subitem 1.7, o suporte obrigatório ao PostgreSQL com integridade, desempenho e disponibilidade garantidas. Já no item 6, subitem 6.6 do Termo de Referência – Anexo I do edital, consta expressamente a determinação que a Contratada deve disponibilizar usuário com perfil de leitura (read-only) para consulta direta ao banco de dados, permitindo a extração de informações e auditorias. Sem custos para adicionais para CASAL.

**2.** O Termo de Referência estabelece a obrigatoriedade de operação contínua da solução, bem como a disponibilização de Service Desk em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana. Considerando que a contratação refere-se a uma solução Software as a Service (SaaS), questiona-se: É correto o entendimento de que o regime 24x7 aplica-se primordialmente à disponibilidade da infraestrutura tecnológica e aos serviços de sustentação necessários para garantir a continuidade operacional do sistema (ambiente, banco de dados, conectividade e segurança), bem como ao atendimento de incidentes críticos de indisponibilidade? Ou o regime 24x7 deve ser interpretado como aplicável também ao suporte funcional e corretivo da aplicação, incluindo análise de regras de negócio, ajustes funcionais e atendimento a usuários finais fora do horário comercial? (*sic*)

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que o regime 24x7 aplica-se à disponibilidade do Service Desk e registro de incidentes. Contudo, o suporte corretivo e a resolução possuem SLAs que variam de acordo com a gravidade do incidente, sendo que incidentes críticos exigem solução em até 01 hora, enquanto incidentes de baixo impacto ou dúvidas operacionais têm prazo de 24 horas a 120 horas para atendimento e solução. Sugerimos leitura atenta do Termo de Referência – Anexo I (item 7, subitens 7.4.1 – Service Desk e 7.1 – Métricas de Atendimento de Incidentes).

**3.** O edital admite a classificação de incidentes por criticidade, com regimes de atendimento distintos conforme impacto operacional?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que a informação solicitada consta expressamente no edital, em seu Termo de Referência – Anexo I, item 7, subitem 7.1 – Métricas de Atendimento de Incidentes.

**4.** O Termo de Referência estabelece que a Contratada será responsável pela migração dos dados do sistema atualmente em uso pela CASAL. Considerando que: i) o sistema atual (GSAN) encontra-se sob gestão e infraestrutura da CASAL; ii) os dados são de propriedade exclusiva da CASAL; iii) a atividade de migração pressupõe a prévia extração e disponibilização dos dados em formato estruturado, acompanhada de dicionário de dados e validação técnica. Questiona-se: É correto o entendimento de que caberá à CASAL ou ao fornecedor atual a responsabilidade pela extração e disponibilização dos dados do sistema atual, ou pelo menos pelo suporte técnico necessário à sua extração (incluindo acesso controlado, dumps, views, layouts e dicionário de dados), ficando a Contratada responsável pelas etapas de conversão, carga, validação e homologação dos dados na nova solução?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que a informação solicitada consta expressamente no edital, em seu Termo de Referência – Anexo I, item 6, subitem 6.1, bem como no item 4, subitem 4.1, alínea “d”, onde consta que a Contratada será responsável para migrar os dados do sistema comercial atualmente em uso na Companhia. No escopo dos serviços de implantação (item 4, subitem 4.1, alínea “d”) consta o detalhamento dos serviços de implantação a serem executados pela Contratada, onde estão inclusos: Levantamento, mapeamento e adequação dos processos, migração e conversão de dados.

5. As ligações e economias apresentadas nesse edital referem-se as ligações consideradas no "Bloco D" da privatização? Qual a previsão para a privatização do Bloco D?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que o edital não estipula uma data exata para a privatização do Bloco D, mas a Matriz de Riscos prevê que poderá haver uma "redução do contrato em virtude do Leilão do Bloco D", com a redução sendo proporcional à área afetada em 50%.

6. No edital, citam que a implantação e Operação assistida será realizada no modelo presencial. Com o intuito de reduzir os custos de implantação da solução, é possível considerar a Operação Assistida como presencial e as demais etapas do projeto no modelo remoto?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que consta expressamente no edital, em seus anexos, Termo de Referência – Anexo I (item 6, subitem 6.2) e na Minuta contratual – Anexo V (Cláusula Décima Segunda; 12.2) a determinação que a implantação, customização, instalação e treinamento do sistema **deve ser realizado nas dependências da CASAL**, Rua Barão de Atalaia, 200, Bairro Centro, Maceió – Alagoas, ou em qualquer prédio da Companhia na cidade de Maceió.

7. É esperado a disponibilização de um App ao cliente final da CASAL?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que a informação solicitada consta expressamente no edital, em seu Termo de Referência – Anexo I, item 4, subitem 4.1, alínea "a".

8. Para o sistema de login dos usuários da aplicação (excluindo clientes finais), é esperado o login utilizando o Entra ID (ou similar da Microsoft como AD)? Ou espera-se o login via usuário e senha próprio da aplicação?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que consta no edital, em seu Anexo I - Termo de Referência, no Anexo C do presente instrumento, em seu item 1, subitem 1.10, que será exigido autenticação segura e integração com OAUTH2.0/LDAP.

9. Para a execução do projeto de implementação, a CASAL disponibilizará time com conhecimento das regras de negócio do atual sistema (GSAN) para apoio na migração dos dados?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que a CASAL disponibilizará as suas equipes de negócios para a participação nos levantamentos de requisitos. No entanto, a Contratada será a responsável pela migração, conforme respondido no item 4 do presente pedido de esclarecimento.

10. Há uma lista das funcionalidades existentes no sistema atual (GSAN) para compatibilizar com o que é esperado no item 4.1.f do edital (Customização de código eventual)?

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que embora não haja uma lista detalhada listando as funcionalidades do sistema atual (GSAN), é definido no Termo de Referência – Anexo I do edital no item 4, subitem 4.1, alínea "d", que os serviços de implantação englobam o Levantamento, mapeamento e adequação dos processos, assim como a migração e conversão dos dados.

11. A respeito da gestão do ciclo de vida do hidrômetro (Anexo C - 2.11), espera-se a integração com um sistema já existente na CASAL pra gestão de hidrômetros, ou que sejam funcionalidades da ferramenta a ser implementada? (*sic*)

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que se espera que sejam funcionalidades da ferramenta a ser implementada, por exemplo: cadastro, estoque, histórico por ligação, status e manutenção, dentre outras funcionalidades referentes a hidrômetros, inclusive existentes no GSAN.

12. A respeito da gestão da qualidade da água (Anexo C - 2.15.9), espera-se a integração com um sistema já existente na CASAL pra gestão de qualidade da água, ou que sejam funcionalidades da ferramenta a ser implementada? (*sic*)

**Resposta:** Após consulta ao corpo técnico, informamos que de forma semelhante aos hidrômetros, exige-se que a solução contratada garanta o controle de qualidade e forneça todos os recursos necessários: cadastros, rotas de coleta, cálculo automático, integração de resultados, publicação. Indicando que será um módulo gerenciado dentro do próprio sistema implementado pela Contratada.

Assim sendo, ficam mantidos o dia, o local e horário da licitação.

Maceió, 16 de Abril de 2026.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente



DAYSELANEIA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA

Data: 16/04/2026 14:02:52-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dayselanea Correia de Oliveira Silva  
Pregoeira/ASLIC/CASAL

› Rua Barão de Atalaia, 200 | Centro  
57020-510 | Maceió, Alagoas

› 0800 082 0195 fone

[casal.al.gov.br](https://casal.al.gov.br)