

**EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE S/A –
PRODABEL**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 04-000.801/22-79

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, SUSTENTAÇÃO, MONITORAÇÃO, OPERAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER DA CONTRATANTE, CONFORME ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXOS DO EDITAL.

ESCLARECIMENTOS

IT-ONE

CNPJ: 05.333.907/0001-96

Conforme solicitado no Anexo – Edital PE2022012 DataCenter.pdf

- 1) - Item 5.4.9. Toda requisição, incidente, demanda ou ticket será aberto/registrado através do sistema "CA" Service Desk Manager – SDM, resguardado à CONTRATANTE o direito de alterar este procedimento;

Entendemos que custos de licenciamento e suporte do software CA-Service Desk Manager, bem como demais softwares é de responsabilidade da contratante. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

- 2) - Item 5.5.1. Os Serviços a que se refere o item 1 serão prestados mediante o registro de tickets no sistema CA Service Desk Manager – SDM ou outro sistema a ser indicado pela CONTRATANTE;

Entendemos que não faz parte do escopo atendimento a chamados provenientes de Service Desk via telefone, e conforme indicado no item a atuação da contratada será 100% na ferramenta de tickets CA Service Desk Manager. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto. Os Serviços a que se referem o item 1 serão prestados mediante o registro de tickets no sistema CA Service Desk Manager – SDM ou outro sistema a ser indicado pela CONTRATANTE. Não faz parte do escopo atendimento a chamados provenientes de Service Desk via telefone.](#)

- 3) - Item 5.7.1. Os serviços contratados deverão ser prestados nas dependências da CONTRATADA, no formato presencial e ou remoto, dependendo das características da atividade. A definição de serem presenciais ou remotos é de exclusiva competência da CONTRATANTE;

Entendemos que não é exigência do edital a alocação de profissionais nas dependências da contratante. Nosso entendimento está correto?

R: Os serviços contratados deverão ser prestados **preferencialmente** no formato remoto. Entretanto, algumas atividades (i.e. item 5.7.4 do edital), conforme apresentadas quando da realização da visita técnica, requerem atendimento presencial (ex: preparar um novo servidor, configurar um novo switch, trocar portas físicas, ligar ou desligar (power on/off) uma máquina, acompanhar o abastecimento do grupo motor gerador, atualização de Firmware; entre outras).

- 4) - Item 5.7.2.Toda a infraestrutura necessária à execução das atividades pelos profissionais da CONTRATADA deverá ser provida pela própria CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;

Entendemos que na necessidade de atividades presenciais nas dependências da contratante, os profissionais da contratada poderão contar com local de trabalho adequado, incluindo mesas e cadeiras para execução de suas atividades. Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto.

- 5) - Item 5.7.3.A CONTRATANTE disponibilizará tão somente o acesso externo e seguro aos ambientes operativos (desenvolvimento, homologação e produção existentes na infraestrutura on-premise e em nuvens públicas contratadas), servidores (aplicação, banco de dados) e sistemas em uso para a prestação dos serviços previstos;

Entendemos que não faz parte do escopo da contratada, atividades relacionadas ao ambiente Cloud da contratante. Especificamos este entendimento pois não há nenhum detalhamento do ambiente cloud, considerando todos os documentos e seus ANEXOS. Nosso entendimento está correto?

R: Não, o entendimento não está correto. Faz parte do escopo as operações tanto em infraestrutura de cloud pública como em ambientes "on premise".

- 6) - Item 5.7.4.4. Tratamento de alertas dos sistemas de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks e Sistemas de Climatização;

Entendemos que as ações da contratada serão limitadas a apoiar os fornecedores para execução de manutenção dos alertas informados. Nosso entendimento está correto?

R: Não, o entendimento não está correto. As ações esperadas estão descritas no anexo 01 do termo de referência, mais especificamente no item 1.4. LOTE 1 - ITEM 1 - Função : ATENDIMENTO À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

- 7) - Item 5.7.4.5. Suporte de primeiro nível às falhas apontadas pelos sistemas de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks e Sistemas de Climatização.

Entendemos que o suporte primeiro nível atuara utilizando base de conhecimento e scripts existentes e em caso de não resolução através da utilização destes procedimentos os chamados/tickets serão encaminhados/escalonados para acionamento das empresas fornecedoras e com contratos. Nosso entendimento está correto?

R: O entendimento está parcialmente correto. O suporte atuará utilizando o seu conhecimento técnico específico e necessário ao desempenho de suas funções, bem como na base de conhecimento e scripts existentes.

8) - Item 5.7.4.7. Recepção e abastecimento do Grupo Motor Gerador;

Entendemos que o abastecimento do Grupo Motor Gerador é executado em conjunto com a empresa responsável pelo contrato de manutenção e garantia e atuação da contratada é apenas acompanhamento nas datas especificadas e planejadas. Nosso entendimento está correto?

R: O entendimento está parcialmente correto. A atuação da contratada é solicitar, gerenciar todas necessidades relacionadas, acompanhar, fiscalizar e documentar todo o processo de entrega e abastecimento.

Conforme solicitado no Anexo – ANEXO01TR

9) - 1.1. LOTE 1 - ITEM 1 - Função : ATENDIMENTO PRIMEIRO E SEGUNDO NÍVEL Consiste na execução de serviços continuados de gerenciamento de infraestrutura, aplicações, Serviços e Incidentes de TIC não se limitando, ao Suporte Técnico de primeiro e segundo nível de atendimento aos Incidentes e solicitações relacionadas aos serviços corporativos da CONTRATANTE, tais como servidores, serviços de rede, web, correio eletrônico, aplicações diversas, execução de rotinas periódicas, contato com fornecedores, acionamento de plantões, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise e diagnósticos relacionados aos ativos de TIC, em regime 24x7x365 (24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), incluindo feriados e finais de semana;

Em relação ao Item 1.1 do documento Anexo 01 do Termo de Referência

Entendemos que faz parte da atuação da contratada o atendimento a usuários em nível 1, ou seja, classificando como um Service Desk.

R: Não, o entendimento não está correto. Faz parte da atuação da contratada o atendimento de primeiro e segundo nível.

Considerando esta classificação gostaríamos de receber maior detalhamento sobre o processo e infraestrutura do Service Desk, conforme dúvidas a seguir:

O ANEXO 3 FLUXO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E MUDANÇA, não define que as solicitações poderão ser executadas por meio de abertura de chamados VIA TELEFONIA, ou seja, não faz parte do escopo da contratada o atendimento através de Central de Serviços telefônicas. Se e o nosso entendimento estiver correto, favor desconsiderar os questionamentos a seguir:

- *O Service Desk atual está localizado nas dependências da Contratante?*
- *Qual a quantidade de profissionais está atendendo atualmente na camada de Service Desk Nível 1?*
- *Qual a volumetria de chamados tratados pelos operadores/analistas de nível 1?*

- *A abertura de chamados é executada através de ligações telefônicas?*
- *Qual a volumetria de ligações telefônicas recebidas por mês no último ano?*
- *Possui um mapeamento com os picos de quantidade de ligações por hora, ou seja, qual o período de maior utilização/ligações no dia?*
- *Em relação a infraestrutura de telefonia:*
- *Qual infraestrutura é usada atualmente para atendimento de ligações dos usuários considerando: Central telefônica, Ura, Dac e outros?*
- *O usuário efetua abertura de chamados via telefone ligando para um 0800 ou ramal interno?*
- *A contratação de 0800, links e demais infraestrutura de Telecom para implantação do service desk será responsabilidade da contratada?*
 - *Se positivo, precisamos da quantidade de ligações e média de tempo em atendimento.*
- *Na necessidade de implementação de plataformas de comunicação(URA,DAC). A contratada poderá implementar servidores e infra necessária dentro do DC da contratante?*

R: Conforme já respondido na questão de número 2, os serviços serão prestados mediante o registro de tickets no sistema CA Service Desk Manager – SDM ou outro sistema a ser indicado pela CONTRATANTE; não faz parte do escopo atendimento a chamados provenientes de Service Desk via telefone.

- 10)- Item 1.1.1.2. Prover a gestão do ambiente tecnológico, acionando as equipes responsáveis para a execução de serviços especializados;

Entendemos que o acionamento se dará utilizando o ferramental disponibilizado e as equipes especializadas envolvidas no acionamento serão da contratada dentro do escopo solicitado e da contratante em caso de fora de escopo descrito no edital. Nosso entendimento está correto?

R: O entendimento está parcialmente correto. É de responsabilidade da contratada realizar também abertura de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia. Nestes casos, dependendo de cada fornecedor/contrato, os acionamentos ocorrerão via portal do fornecedor (internet) ou por telefone.

- 11)- Item 1.1.1.4. Monitorar os ativos de rede, servidores, aplicações e serviços com as ferramentas de monitoração que serão fornecidas e disponibilizadas pela CONTRATANTE com o objetivo de detectar as falhas e executar rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade de um serviço;

Conforme descrito no ANEXO 8 - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL a ferramenta disponibilizada para o monitoramento é o: CA Spectrum. Quais demais ferramentas a contratante disponibilizará, considerando monitoramento de aplicações e demais itens?

R: A grande maioria dos ativos são monitorados pelo software Zabbix. Entretanto, utilizamos também outras ferramentas de monitoração como: Introscope, Java Melody CA Spectrum, Grafana, dynatrace, entre outras listadas no ANEXO 08 DO TERMO DE REFERÊNCIA CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL.

12)- Item 1.1.1.5. Tratar as indisponibilidades e os eventos gerados pelas ferramentas de monitoração e de service desk, conforme scripts e procedimentos que serão fornecidos pela CONTRATANTE;

Entendemos que os scripts e procedimentos fornecidos já estão implementados na ferramenta ITSM utilizada atualmente. Nosso entendimento está correto?

[R: O entendimento está parcialmente correto. Além do CA SDM, existem outras ferramentas e repositórios desenvolvidos e utilizados pela contratante para armazenar scripts e procedimento. A contratada terá pleno acesso as mesmas.](#)

13)- Item 1.1.1.6. Executar publicações de Builds e Release de aplicações no ambiente de Homologação e Produção da CONTRATANTE, conforme procedimentos predefinidos fornecidos pela CONTRATANTE;

Entendemos que as publicações indicadas no item se referem a aplicação de patches e updates de fabricantes e não envolve atividades de desenvolvimento de software, considerando que não faz parte do escopo da contratada. Nosso entendimento está correto?

[R: O entendimento está parcialmente correto. Além de patches e updates a contratada deverá executar publicações de Builds e Release de aplicações da contratada. Os procedimentos e scripts para tal serão disponibilizados pela contratante.](#)

14)- Item 1.1.1.30. Registrar e acompanhar, sempre que necessário, contato direto junto aos fornecedores de manutenção ou suporte técnico ou dos fabricantes dos bancos de dados, sistemas gerenciadores e equipamentos no qual a CONTRATADA mantém contratos de manutenção e suporte, chamados técnicos para correção de eventuais erros, falhas ou correções necessárias ao funcionamento daquele determinado equipamento ou software, até a sua completa resolução. Os contratos de suporte estão descritos no ANEXO 10 – CONTRATOS DE APOIO.

Conforme lista detalhada no ANEXO 10 – Contratos de Apoio, não encontramos os contratos relacionados as soluções de monitoramento, telefonia(relacionada ao Service Desk) e as ferramentas de ITSM. Poderiam nos informar quais contratos/fabricantes existentes atualmente?

[R: O contrato de suporte para a solução de ITSM \(CA SM e CA IM\) é com a empresa HCL \(Brazil\). Os demais softwares de monitoramento são mantidos pela própria contratante.](#)

15)- Item 1.2.1.4. Instalar, configurar, atualizar, publicar, corrigir, transferir, reinstalar, otimizar, administrar e prestar ações de suporte técnico a funcionalidades avançadas, realizar troubleshooting nos ambientes de virtualização, incluindo e não se limitando a Clusters, Virtualizadores, Switches virtuais, Conectividade, Balanceamento de carga, Live Migration entre sites e clusters, serviços de diretório (Active Directory e LDAP), WSUS, LVS, DNS, DHCP, Servidores de Arquivos, Servidores de aplicações, Servidores de middlewares, Servidores de backup, Servidores de FTP, Servidores de Proxy, Servidores de NLB, Servidores de Banco de

dados, Servidores de mídias, Servidores de e-mail, Servidores NAS, gerenciamento com ferramentas dos fabricantes, entre outros.

Conforme listas detalhadas nos ANEXO 7,8 e 9, não encontramos a quantidade de servidores que possuem Middleware. Poderiam por gentileza nos informar a quantidade de middleware e quais tecnologias são?

Entendemos que não faz parte do escopo das contratadas atuações na camada de aplicação e quaisquer atividades de desenvolvimento de software ou manutenção de código das aplicações existentes, incluindo a camada middleware. Nosso entendimento está correto?

Entendemos que não é escopo da contratada desenvolvimento /ou fornecimento de aplicações. Nosso entendimento está correto?

[R: As tecnologias estão listadas no Anexo 08 do termo de referência. Não faz parte do escopo da contratada atuações na camada de aplicação e quaisquer atividades de desenvolvimento de software ou manutenção de código das aplicações existentes. Também não é escopo da contratada desenvolvimento e/ou fornecimento de aplicações.](#)

16)- Item 1.2.1.6. Executar o deploy de aplicações;

Entendemos que o escopo da contratada será de instalação de aplicações considerando procedimentos e scripts compartilhados pelo fabricante/fornecedor ou contratante. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

17)- Item 1.2.1.8. Desenvolver funcionalidades técnicas com a utilização de ferramental disponíveis nas plataformas operacionais e softwares existentes;

Entendemos que o desenvolvimento de funcionalidades relacionadas a aplicações será escopo da equipe de desenvolvimento da contratante e que a contratada atuará na camada de da infraestrutura e conforme descrito os itens do edital. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

18)- Item 1.2.1.11. Definir modelos lógicos e físicos de estruturas de servidores de aplicação, nomenclaturas e sistemas de segurança, bem como mantê-los atualizados na ferramenta de CMDB da CONTRATANTE;

Poderiam nos esclarecer qual ferramenta de CMDB que a contratante utiliza atualmente?

[R: A ferramenta de CMDB utilizada é o Software de Gerenciamento de Serviços de TIC - CA SM – Service Management.](#)

19)- Item 1.2.1.14. Construir novas funcionalidades e casos de uso em softwares (middleware) que fornecem serviços para aplicativos além daqueles disponíveis pelo sistema operacional;

Entendemos que não faz parte do escopo das contratadas atuações na camada de aplicação e quaisquer atividades de desenvolvimento de software ou manutenção de código das aplicações existentes, incluindo a camada middleware. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

20)- Item 1.2.1.31. Elaborar, implementar e executar rotinas de segurança de dados e de auditorias;

Entendemos que para atendimento do subitem solicitado do edital, será liberado os acessos as ferramentas fornecidas pelos fabricantes para execução e implementação das rotinas de segurança. Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

21)- Item 1.3.1.2. Atuar nos Incidentes gerados pelas ferramentas de monitoração e de service desk fornecidas pela CONTRATANTE com o objetivo de garantir a execução de procedimentos para o restabelecimento dos serviços corporativos o mais rápido possível e com o menor impacto para as atividades da PRODABEL, sempre que ocorra queda ou degradação da qualidade de um serviço de TIC oferecido para o usuário final da CONTRATANTE;

Entendemos que a contratante irá disponibilizar acesso remoto a todas as ferramentas de monitoramento e demais envolvidas na execução dos serviços da contratada. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

22)- 1.3.1.6. Desenvolver funcionalidades técnicas com a utilização de ferramental disponíveis nas plataformas operacionais e softwares existentes;

Entendemos que não faz parte do escopo das contratadas atuações na camada de aplicação e quaisquer atividades de desenvolvimento de software ou manutenção de código das aplicações existentes. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

23)- Itens: 1.3.1.19. Implantar recursos IaaS (Infraestrutura como Serviço) em ambiente Oracle Cloud (OCI), 1.3.1.20. Implantar recursos PaaS (Plataforma como serviço) em ambiente Oracle Cloud (OCI), 1.3.1.21. Implantar recursos SaaS (Software como serviço) em ambiente Oracle Cloud (OCI);

Entendemos que os custos provenientes de consumo relacionados ao ambiente Oracle Cloud (OCI) serão de responsabilidade da contratante. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

24)- Itens: 1.3.1.28. Definir metodologia, elaborar relatórios, projetos, acompanhar e implantar as configurações e utilização de soluções de alta disponibilidade, com base nas melhores práticas para uso das plataformas e tecnologias existentes, 1.3.1.34. Sugerir e implantar, com a autorização da CONTRATANTE, alterações no ambiente para melhor utilização das funcionalidades disponibilizadas pelos sistemas e softwares utilizados no ambiente da CONTRATANTE;

Entendemos que a utilização de soluções que não estão disponíveis no ambiente da contratante não será responsabilidade (considerando aquisições e projetos) da contratada. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

25)- Item 1.4. LOTE 1 - ITEM 1 - Função : ATENDIMENTO À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

Consiste, mas não se limita, na execução de serviços continuados necessários à administração, gerenciamento, sustentação, manutenção, suporte, melhorias, implantações, implementações e atualizações das máquinas servidoras, rack's, switches, storages e demais componentes da infraestrutura de TIC, incluindo Sistema de Monitoração, Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks, Sistemas de Climatização e Quadros Elétricos do data center, em regime 24x7x365 (24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), incluindo feriados e finais de semana);

Entendemos a responsabilidade de aquisição/compra de equipamentos e demais insumos será da contratante. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

Entendemos que conforme descrito no ANEXO 10 CONTRATOS DE APOIO a contratante já possui um contrato com empresas especializadas na gestão, suporte e manutenção de Facilities e Utilities e que a atuação da contratada será em monitorar/administrar estes contratos através das ferramentas existentes, acompanhar o fornecedor nas atividades relacionadas ao manutenção dos Datacenter e suas instalações. Nosso entendimento está correto? Se caso o nosso entendimento esteja correto, fica subentendido que os custos são de responsabilidade da contratante.

[R: O entendimento está parcialmente correto. A contratante mantém e manterá os contratos com empresas especializadas em Facilities. A atuação da contratada está descrita no anexo 01 do termo de referência, mais especificamente no item 1.4. LOTE 1 - ITEM 1 - Função: ATENDIMENTO À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER.](#)

26)- Item 1.4.1.5. Realizar a recepção, instalação, desinstalação, configuração, atualização de equipamentos e firmware/drivers bem como dos remanejamentos, totais ou parciais, de equipamentos físicos;

Entendemos que não faz parte do escopo da contratada aquisição de equipamentos e/ou atuação na resolução de equipamentos fora de garantia. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

27)- Item 1.4.1.29. Executar testes sistemáticos para certificação do funcionamento correto dos Sistema de Monitoração, Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks, Sistemas de Climatização e Quadros Elétricos do data center

Conforme lista detalhada no ANEXO08 CATÁLOGO DE TECNOLOGIA, não encontramos as descrições/nome dos sistemas utilizados para monitoramento dos Sistema de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks, Sistemas de Climatização e Quadros Elétricos do data center. Poderiam por gentileza nos informar quais são os Softwares utilizados?

[R: Software CMC Rittal, envio de traps snmp e Zabbix.](#)

28)- 1.5. LOTE 1 - ITEM 1 - Função: ATENDIMENTO A DEMANDAS RELACIONADAS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Consiste, mas não se limita, na execução de serviços continuados de gerenciamento, administração, sustentação, manutenção, suporte, melhorias, implantações, implementações e atualizações da infraestrutura de Segurança da Informação e aplicações correlatas, bem como, o atendimento aos Incidentes e solicitações relacionadas aos serviços corporativos de Segurança da Informação da CONTRATANTE, tais como o controle de acesso e gestão de vulnerabilidades em servidores, serviços de rede, web, correio eletrônico, aplicações diversas, execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise e diagnósticos relacionados aos ativos de TIC envolvidos na Segurança da Informação, em regime 24x7x365 (24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), incluindo feriados e finais de semana;

E para melhor entregamos um trabalho contínuo junto ao órgão, entendemos que para gestão de vulnerabilidade e incidentes que ocorrem no ambiente, a contratada será responsável por gerir as ferramentas de gestão de vulnerabilidade e ferramenta gestão de incidentes de segurança da informação existentes no ambiente da Contratante. Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

29)- Item 1.5.1.1.1. Detecção e registro de incidentes e de requisições de serviços;

Entendemos a importância de se identificar e registrar os incidentes dos ambientes de redes para prover análise e aplicação das correções para melhor proteger os dados que ali trafegam. Compreendemos que para essa atividade solicitada no edital, será fornecido acesso a solução de SIEM da Contratante. Está correto nosso entendimento?

[R: A contratada terá acesso a todas as ferramentas existentes e necessárias para prover análise e aplicação das correções.](#)

30)- Item 1.5.1.2. Atuar na resolução de incidentes relacionados à Segurança da Informação, seus serviços básicos e serviços de funções específicas, analisando e buscando correções para as falhas, erros e alertas;

Entendemos que a ferramenta utilizada para gestão dos incidentes de Segurança da Informação será a mesma utilizada para os demais lotes. - SDM - Prodabel Service Desk Manager. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

31)- Item 1.5.1.4. Montagem de ambiente para homologação das soluções de Segurança da Informação;

Entendemos que o ambiente de homologação será executado sob demanda e considerando equipamentos e softwares de propriedade da contratante. Nosso entendimento está correto?

[R: Sim, o entendimento está correto. Será executado sob demanda via ferramenta CA SDM.](#)

32)- Item 1.5.1.5. Implantação, configuração, administração e gerenciamento do Next Generation Firewall, serviços de gestão de vulnerabilidades, sistemas de Anti-DDoS e demais ferramentas de segurança da informação da CONTRATANTE;

Para a realizar a implementação das soluções citadas do subitem 1.5.1.5 a contratante irá fornecer acesso as tecnologias existentes no ambiente do órgão? Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

33)- Item 1.5.1.16. Suportar ambientes para mitigação de ataques de negação de serviço;

Entendemos a importância para proteção de aplicações, ativos de rede, servidores e equipamentos de borda a análise e quebra de ataques da negação de serviço existente no ambiente da contratante. Entendemos que para essa tratativa solicitada do subitem 1.5.1.16 será liberado acesso à tecnologia de proteção a negação de serviço já existente no ambiente da Contratante. Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

34)- Item 1.5.1.17. Suportar ambientes Anti-DDoS da CONTRATANTE;

Para melhor prestação de serviço solicitado do subitem 1.5.1.17, a contratante irá aceitar o suporte remoto as tecnologias existentes de Anti-DDoS em seu ambiente? Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

35)- Item 1.5.1.19. Garantir que ataques e violações de segurança sejam identificados por meio do uso de correlações de eventos;

Para melhor aplicação e execução das atividades solicitadas do subitem acima, entendemos que a contratante poderá liberar o acesso para a Contratada a sua ferramenta que trata as correlações de eventos. Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

36)- Item 1.5.1.20. Conduzir o processo de tratamento de incidentes de segurança documentando as evidências e logs relacionados;

Para melhor condução no processamento de incidentes de segurança será utilizado a ferramenta da Contratante com o apoio e gerência da Contratada. Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

37)- Item 1.5.1.31. Verificar e analisar de forma proativa os eventos, logs e monitores disponíveis nos equipamentos e ferramentas de gerenciamento de Segurança da Informação;

Entendemos que para as execuções das atividades do subitem 1.5.1.31, será fornecido acessos aos equipamentos existentes da Contratante. Está correto nosso entendimento?

[R: Sim, o entendimento está correto.](#)

38)- Item 1.6.1.1. Atuar em todas as demandas gerenciando o ciclo de vida das mesmas desde a abertura até seu encerramento seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL), considerando as atividades relacionadas ao processo de atendimento a incidentes, a saber:

Entendemos que a contratante já possui os processos de gerenciamento de serviços – ITSM conforme as de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL) definidos e implementados. Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto.

39) - Item 1.6.1.4. A(s) ferramenta(s) de monitoramento deverá(ão) se integrar à ferramenta de Gerenciamento de Serviço, garantindo que os eventos/incidentes sejam controlados

Entendemos que as ferramentas de monitoramento já existem e estão implementadas integradas com a ferramenta SDM e em funcionamento, conforme descrito no item 1.6.1.2. Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto.

40)- Item 1.6.1.6. Ao final de cada mês a CONTRATADA deverá emitir um Relatório Gerencial de Monitoramento, consolidando os incidentes ocorridos no ambiente computacional da CONTRATANTE, bem como desempenho dos seus recursos computacionais a fim de auxiliar no planejamento de capacidade;

Entendemos que, como as ferramentas de monitoramento já estão implementadas, o relatório também já é gerado atualmente. Nosso entendimento está correto?

R: O entendimento está parcialmente correto. É de responsabilidade da contratada gerar e encaminhar mensalmente à contratante o relatório gerencial de Monitoramento, com base nas ferramentas que serão disponibilizadas pela contratante.

41)- Item 1.6.1.7. A instalação, configuração e customização dos softwares necessários para execução do serviço será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

Entendemos que as ferramentas de monitoramento já estão implementadas, conforme item 1.6.1.2. O monitoramento de TIC deverá ser feito nas instalações da CONTRATANTE, a partir das ferramentas existentes, ou, por meio de outras ferramentas fornecidas pela CONTRATADA com anuência da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto.

42)- Item 1.6.1.9. Atuar na administração, configuração e suporte técnico às ferramentas, softwares, equipamentos e demais itens de configuração relacionados à infraestrutura de Monitoração e aplicações correlatas;

Conforme descrito no ANEXO 8 - CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL a ferramenta disponibilizada para o monitoramento é o: CA Spectrum. Quais demais ferramentas a contratante disponibilizará?

R: A grande maioria dos ativos são monitorados pelo software Zabbix. Entretanto, utilizamos também outras ferramentas de monitoração como: Introscope, Java Melody CA Spectrum, Grafana, dynatrace, entre outras listadas no ANEXO 08 DO TERMO DE REFERÊNCIA CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL.

43)- Item 1.6.1.10. Montagem e sustentação de ambiente para homologação das soluções de Monitoração;

Entendemos que as necessidades de infraestrutura, servidores, redes e outros para montagem do ambiente de homologação sugerido será de responsabilidade da contratante. Nosso entendimento está correto?

R: O entendimento está parcialmente correto. A contratante fornecerá os equipamentos, softwares e demais materiais necessários. Instalações (físicas e lógicas), configurações e demais atividades relacionadas à montagem do ambiente serão de responsabilidade da contratada.

44)- Item 1.6.1.20. Desenvolver e suportar scripts e ferramentas para Monitoração de containers;

Poderiam compartilhar qual ferramenta está implementada e é utilizada para o monitoramento de containers?

R: Basicamente Zabbix, Grafana.

45)- Item 1.6.1.21. Configuração, manutenção, administração e gerenciamento da ferramenta de APM implementada na CONTRATANTE;

Poderiam compartilhar qual ferramenta APM está implementada e é utilizada? Possui contrato de suporte válido?

R: A contratante disponibilizará para a contratada acesso ao Introscope e ao Dynatrace. O suporte aos produtos é de responsabilidade da contratante.

46)- 1.7. LOTE 1 - ITEM 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC

Item 1.7.2. As mudanças e alterações serão executadas pela CONTRATADA e poderão englobar quaisquer sistemas ou componentes citados neste termo de referência, ou mesmo um conjunto desses sistemas ou componentes, existentes atualmente no Data Center ou futuramente implantados, tais como: Sistemas Operacionais, Bancos de Dados e demais itens de configuração relacionados à Infraestrutura Física e Lógica do data center da CONTRATANTE

Entendemos que não faz parte do escopo da contratadas serviços relacionados a Datacenter(Facilities e Utilities). Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto.

47)- 1.8. LOTE 1 - ITEM 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER

Item 1.8.1.4.1. Transferir/Migrar máquinas físicas (bare metal) e virtuais de clusters Hyper-V existentes no site denominado DC1 para clusters Hyper-V existentes no DC2;

Entendemos que caso haja alguma necessidade de adequações, reinstalação ou ajustes na camada de aplicações proprietárias a responsabilidade será da contratante. Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto.

48)- Item 1.8.1.4.6. Transferir/Migrar o conteúdo existentes das fitas LTO contidas nas 2 (duas) unidades Type Library da CONTRANTE para áreas de armazenamentos em nuvem pública;

Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado nos ANEXOS as informações detalhadas, solicitamos: quantidades de fitas que serão migradas, volumetria de dados envolvidos na migração, tecnologia das fitas envolvidas, plataformas de backup origem e destino e capacidade de link de comunicação entre DC e Nuvem.

R: Embora esteja previsto no escopo, em função da urgência a migração dos conteúdos já está em andamento pela contratante. Neste sentido não haverá migração de conteúdo de fitas LTO.

49)- Item 1.8.1.7. A CONTRATADA deverá possuir apólices de seguro adequadas que cobrem os mais diversos riscos de sinistros com probabilidade de ocorrência que impactam na proteção e integridade dos equipamentos do CONTRATANTE quando na movimentação e transporte dos mesmos, tendo cobertura para o ressarcimento dos valores dos bens do CONTRATANTE na hipótese de sinistro (danos) aos mesmos;

Entendemos que para dimensionar de forma correta o valor das apólices, solicitamos: Qual valor total que a contratante estabelecerá para ser assegurado?

R: As informações contidas no termo de referência, seus anexos, bem como na visita técnica, foram suficientes para que a licitante possa formar seu preços, englobando todos os serviços.

50)- **Conforme solicitado no Anexo – ANEXO02TR - TABELA DE TEMPO DE ATUAÇÃO POR CATEGORIA DE TICKETS**

Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado no ANEXO 02 as informações detalhadas, solicitamos: a volumetria de tickets classificados como incidentes. Poderiam compartilhar por gentileza?

R: O Anexo 02 refere-se à categorias do tipo "Solicitação" e não constam incidentes. Segue, abaixo a volumetria/classificação de tickets do tipo "incidentes".

Categorias de incidente	Quantidade
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Active Directory.Degradacao de Desempenho	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Active Directory.Indisponibilidade	1

Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas.Linux	17
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas.Windows	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.CMS/Drupal.Indisponibilidade	6
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.JAVA.Degradacao de desempenho	36
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.JAVA.Indisponibilidade	149
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.Net/ASP.Indisponibilidade	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.PHP.Degradacao de desempenho	16
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.PHP.Indisponibilidade	63
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Indisponibilidade/Degradacao Homologacao	30
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Windows	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Open LDAP.Degradacao de Desempenho	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Open LDAP.Indisponibilidade	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Degradacao de Desempenho	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Indisponibilidade	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Repositorio SubVersion.Indisponibilidade	13
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Rotinas de Backup.Indisponibilidade	12
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Linux.Degradacao de Desempenho	57
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Linux.Indisponibilidade	182
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Windows.Degradacao de Desempenho	19
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Windows.Indisponibilidade	19
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Alertas	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.MySQL.Degradacao de Desempenho	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.MySQL.Indisponibilidade	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Oracle.Degradacao de Desempenho	19
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Oracle.Indisponibilidade	46
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Postgresql.Degradacao de Desempenho	5
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Postgresql.Indisponibilidade	12
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Rotinas de Backup.Indisponibilidade	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.SQL Server.Degradacao de Desempenho	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.SQL Server.Indisponibilidade	8

Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Hardware.Degradacao de Desempenho	7
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Hardware.Indisponibilidade	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Climatizacao.Degradacao de Desempenho	6
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Climatizacao.Indisponibilidade	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Indisponibilidade	31
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Motor Gerador.Degradacao de Desempenho	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Motor Gerador.Indisponibilidade	21
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Nobreak.Degradacao de Desempenho	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Nobreak.Indisponibilidade	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Eletricas.Quadro Eletrico.Indisponibilidade	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Logicas.Degradacao de Desempenho	4
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Infraestrutura.Redes Logicas.Indisponibilidade	123
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional	652
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional.	3977
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Reparo em hospedagem de solucoes de terceiros	285
Total:	5849

Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado no ANEXO 02 as informações detalhadas, solicitamos: a volumetria das ligações mensais recebidas pelo Service desk. Poderiam compartilhar por favor?

R: O acionamento ao Service Desk é feito via ferramenta ITSM conforme volumetria constante no Anexo 14. Já os acionamentos via aplicativo de mensagens instantâneas são em média 150/mês.

Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado no ANEXO 02 as informações detalhadas, solicitamos: a classificação e quantidade de chamados atendidos e resolvidos no Service Desk (Nível 1). Poderiam compartilhar por favor?

R: Segue, abaixo, a volumetria de chamados atendidos e resolvidos no Service Desk (Nível 1).

categorias	Tipo	Quantidade
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Active Directory.Indisponibilidade	Incidente	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Alertas.Linux	Incidente	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.CMS/Drupal.Indisponibilidade	Incidente	1

Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.JAVA.Degradacao de desempenho	Incidente	8
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.JAVA.Indisponibilidade	Incidente	51
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Aplicacao.PHP.Indisponibilidade	Incidente	16
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Indisponibilidade/Degradacao Homologacao	Incidente	9
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Degradacao de Desempenho	Incidente	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Proxy.Indisponibilidade	Incidente	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Repositorio SubVersion.Indisponibilidade	Incidente	4
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Linux.Degradacao de Desempenho	Incidente	11
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Linux.Indisponibilidade	Incidente	14
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Windows.Degradacao de Desempenho	Incidente	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Sistema Operacional.Windows.Indisponibilidade	Incidente	8
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.MinIO.Criacao de Bucket	Solicitação	19
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Oracle.Degradacao de Desempenho	Incidente	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Oracle.Indisponibilidade	Incidente	4
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Postgresql.Degradacao de Desempenho	Incidente	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Postgresql.Indisponibilidade	Incidente	3
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.SQL Server.Indisponibilidade	Incidente	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Atualizar Home Page	Solicitação	257
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Coleta de Logs de aplicacao	Solicitação	89
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Compartilhamento de pastas de Servidores	Solicitação	6
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Execucao de rotinas Batch	Solicitação	7200
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional	Incidente	228
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional.	Incidente	1891
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Liberacao de acesso Fisico ao Datacenter/CPD	Solicitação	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Manutencao Operacional	Solicitação	246
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Publicacao de Build.Homologacao	Solicitação	2703
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Publicacao de Build.Producao	Solicitação	1871

Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Reinicializacao de Servico	Solicitação	294
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Reinicializacao de Servidor	Solicitação	91
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Reinicializacao de Servidor da Saude	Solicitação	1
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Servicos de Backup.Restauracao de dados	Solicitação	2
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Servicos de Impressao	Solicitação	270
Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Reparo em hospedagem de solucoes de terceiros	Incidente	51
Total:		15361

Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado no ANEXO 02 as informações detalhadas, solicitamos: Em que janela de tempo foi extraído as formações descritas no ANEXO 02?

R: [O ANEXO 02, trata-se de extração única, não existe janela de tempo.](#)

51) - Conforme solicitado no Anexo – ANEXO04TR – RELAÇÃO DOS SISTEMAS E APLICAÇÕES MONITORADAS

Na linha 6 da tabela indicada no ANEXO 04 específica: Infra de Data Center Data Center – quantidade: 88. Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado no ANEXO 04 as informações detalhadas, solicitamos: O detalhamento desta quantidade 88, o que seriam estes elementos?

R: [Trata-se de switches topo de rack, core e SAN, storages, câmeras, no-breaks, gerador, robô de backup. Detalhes no Anexo 07.](#)

Nas linhas 09 e 10 da tabela indicada no ANEXO 04 específica: URLs Produção e URLs Homologação. Entendemos que para dimensionar de forma correta os serviços, e por não ter encontrado no ANEXO 04 as informações detalhadas, solicitamos: Qual ferramental de monitoramento é utilizado atualmente para o monitoramento destas URLs?

R: [Zabbix.](#)

52) - Conforme solicitado no Anexo – ANEXO07TR – SERVIDORES E EQUIPAMENTOS DE DATA CENTER

Conforme lista detalhada no ANEXO 07, não encontramos as descrições/modelos e fabricantes dos componentes: Switch de rede, switch core, topo de rack, switches de rede SAN, balanceadores e servidores físicos. Poderiam por gentileza nos informar quais são os Softwares utilizados?

R: [Não entendemos qual a dúvida.](#)

53)- Conforme solicitado no Anexo – ANEXO08TR – CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL

Entendemos que as linguagens e frameworks descritos na lista detalhada no ANEXO 08, será utilizada pelos profissionais de desenvolvimento de softwares da contratante e que não faz parte do escopo da contratada atuação em desenvolvimento de software. Está correto nosso entendimento?

[R: O entendimento está parcialmente correto. O catálogo de tecnologia lista não apenas ferramentas utilizadas para desenvolvimento de softwares. Nele estão todas as informações referentes às tecnologias utilizadas pela infraestrutura de datacenter, segurança da informação e monitoramento. Entendemos ser importante no processo em pauta que a contratada tenha conhecimento de todas as tecnologias utilizadas pela contratante independente de fazer ou não parte do escopo da contratação \(Anexo 01\).](#)

54)- Conforme solicitado no Anexo – ANEXO13TR – RELAÇÃO DOS SISTEMAS E ATIVOS RELACIONADOS À SEGURANÇA

Conforme lista detalhada no ANEXO 13, não encontramos as descrições/modelos e fabricantes dos componentes: Firewall, balanceador, ANTI-ddos, Filtro de pacotes, Detector de Port Scan. Poderiam por gentileza nos informar quais são os Softwares utilizados?

[R: A lista está no Anexo 08, Catálogo de Tecnologia da PRODABEL, do item 1.2.48 a 1.2.57.](#)

55)- Conforme solicitado no Anexo – ANEXO11TR - SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER

Conforme item 3 do edital "Serviço de Moving de ativos de data center" como também conforme item 2.4 ... O Serviço de Moving será executado sob demanda e a remuneração será eventual de acordo com a demanda." Para uma precificação mais correto, existe algum plano de moving definido, como por exemplo quantas "fases/ondas" de moving?

[R: Não existe plano de moving definido. O planejamento do serviço faz parte do escopo, conforme estabelece o item 1.8.1 do anexo 01, item 1.8.](#)

Os ativos do moving serão migrados AS-IS, ou ocorrerá consolidações e desativações de equipamentos?

[R: As três situações \(migrações AS-IS, consolidações e desativações\) estão previstas e detalhadas no item 1.8.1.4. do anexo 01, item 1.8.](#)

As conectividades de toda a estrutura serão reaproveitadas ou utilizaremos novos cabos para conectividades, sendo cabos UTPs, fibras, cabos de energia? Caso necessário novas conectividades serão disponibilizadas pela CONTRATANTE?

[R: Necessidades relacionadas a elementos de conectividade \(cabos, fibras, etc.\) serão fornecidas pela contratante.](#)

Como será necessário realizar migrações, conversões (P2V), qual a quantidade de servidores físicos estimada? Após atividades estes servidores serão desativados ou irá participar do moving? Será necessário mapeamento destes ativos? (Ex: Tape após migração irá para o galpão no site origem). (MAPEAMENTO POR ONDAS).

R: A quantidade de ativos está definida no anexo 11. O planejamento do serviço faz parte do escopo, conforme estabelece o item 1.8.1 do anexo 01, item 1.8.

Belo Horizonte, 22 de julho de 2022.

Chiara Caroline Costa de Oliveira Madureira

Pregoeira.