

**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 DE 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**

ATIVAS DATA CENTER S.A.

CNPJ: 10.587.932/0001-36

**Questionamento 01:** - Para a execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC perguntamos: Qual o planejamento prévio para o consumo dessas horas ao longo do contrato e relação de perfil/disciplina versus horas para a execução das atividades?

*R: Não existe planejamento prévio. Os Serviços a que se refere o item 2 serão prestados sob demanda e sem obrigatoriedade de consumo, mediante ORDENS DE SERVIÇO (OS) específicas que conterà o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução, conforme descrito e detalhado no ANEXO I.*

**Questionamento 02:** - Para a execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC perguntamos: do total de horas de serviço técnico especializado (HSTE), qual a quantidade que será consumida fora do horário comercial?

*R: Os Serviços a que se refere o item 2 (execução por demanda) serão prestados sob demanda, mediante planejamento prévio entre contratante e contratada. O resultado deste planejamento será um plano de trabalho contendo entre outras coisas (vide ANEXO 01, ITEM 1.7.9) o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução.*

**Questionamento 03:** - Entendemos que a disponibilização de profissionais para execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC, poderá ser de até 30 dias após a abertura da solicitação da PRODABEL. Está correto o nosso entendimento?

R: Não, o entendimento não está correto. Os Serviços a que se refere o item 2 (execução por demanda) serão prestados sob demanda, mediante planejamento prévio entre contratante e contratada. O resultado deste planejamento será um plano de trabalho contendo entre outras coisas (vide ANEXO 01, ITEM 1.7.9) o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução.

**Questionamento 04:** - Para a execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC, solicitamos que a PRODABEL informe um “catálogo de serviços ” prévio, de forma a balizar a CONTRATADA na formação da composição da equipe, composição dos custos e também definição das atividades que serão executadas. A informação de um catálogo de serviços prévio é imprescindível, pois sem ele fica comprometido uma formação de preço correspondente a real necessidade da PRODABEL.

R: Entendemos que as informações contidas no termo de referência, seus anexos, bem como na visita técnica, são suficientes para que a contratada possa balizar a formação da sua equipe. De qualquer forma, as atividades que serão executadas têm relação direta com as categorias e tipos de atendimentos descritos, principalmente, nos anexos 02 e 14.

**Questionamento 05:** - Para a execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC, entendemos que como não existe um catálogo de serviços, perguntamos: como será estipulado o prazo de entrega de uma solicitação?

R: Os Serviços a que se refere o item 2 (execução por demanda) serão prestados sob demanda, mediante planejamento prévio entre contratante e contratada. O resultado deste planejamento será um plano de trabalho contendo entre outras coisas (vide ANEXO 01, ITEM 1.7.9) o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução.

**Questionamento 06:** – Para a execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC, entendemos que como não existe um catálogo de serviços, perguntamos: como será feita a medição de atraso na entrega de uma solicitação?

R: Com base no planejamento prévio onde estarão acordados entre contratante e contratada, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução.

**Questionamento 07:** – Para a execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC, é descrito no item 4.15.5 indicadores para entrega de projetos (“Índice de projetos atendidos fora do prazo”). Entendemos que esse indicador se aplica para o Lote 1 - Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, por se referir a atividades de projeto, e que não havendo catálogo de serviços estabelecido não haverá penalidade pelo não cumprimento do mesmo, uma vez que não foram definidos os prazos com base em um catalogo de serviço.

R: O entendimento não está correto. O indicador citado se aplica tanto para o Lote 1 – item 2 quanto para o Lote 1 – item 3. A eventual penalidade poderá ser aplicada tendo como base as entregas e prazos acordados previamente entre contratante e contratada, que estarão previstas na fase de planejamento da execução, conforme descrito no termo de referência e seus anexos.

**Questionamento 08:** – As atividades de evolução tecnológica como atualização de ambientes são projetos específicos que envolve a adição de recursos além dos previstos para a sustentação da infraestrutura, como gerente de projeto para a montagem do planejamento junto a PRODABEL (janela de execução, mapeamento de risco, etc) e time de implementação para execução das atividades conforme cronograma estabelecido, não sendo atividades realizadas pela equipe de suporte e operação que detém o papel de garantir a disponibilidade, qualidade de serviço e resolução de incidentes e requisições. Logo, entendemos que todas as atividades que se configurem como projeto, ou seja, que necessitam de planejamento para execução e que envolvam alteração de solução como, mas não se limitando a, mudança de versões (upgrades), troca de produtos, migrações ou projetos de evolução do próprio cliente estão fora do escopo de suporte e serão tratadas através das horas de serviços técnicos especializados contempladas no Lote 1 – Item 2 - objeto do Edital. Está correto o nosso entendimento?

R: O entendimento está parcialmente correto. Execução de atividades que envolvam alteração de solução como mudança de versões (upgrades), troca de produtos, migrações e outras atividades relacionadas às atividades de rotina do datacenter fazem parte do escopo das atividades previstas no lote 1 , item 1. Projetos de evolução estão fora do escopo de suporte e serão tratados através das horas de serviços técnicos especializados contempladas no Lote 1 – Item 2 - objeto do Edital.

**Questionamento 09:** - É descrito os níveis mínimos de serviço, conforme subitem 5.5.19.9. Caso seja constatado que as versões mínimas das plataformas (sistemas operacionais, banco de dados, plataforma virtual, middleware, etc) administradas pela CONTRATADA não respeitem as versões mínimas suportadas pelos respectivos fornecedores, não sendo possível realizar a evolução tecnológica/mudança de versão (upgrade) por serem ambientes legados ou em ambientes cujo softwares sejam open source ou possuem ausência de subscrição, entendemos que a CONTRATADA prosseguirá com o atendimento, porém não será considerado no cálculo do indicador de serviço. Estamos corretos em nosso entendimento?

R: Não, o entendimento não está correto. Os casos onde não serão considerados no cálculo dos indicadores de serviços estão previstos, principalmente, nos item 5.5.19.8 e 5.5.19.9.

**Questionamento 10:** - Entendemos que a CONTRATANTE é integralmente responsável pela manutenção, contratação, licenciamento, pagamento e administração dos contratos com empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de qualquer aplicação, incluindo todo hardware e software do ambiente e sua operação. Estamos corretos em nosso entendimento?

R: Sim, o entendimento está correto.

**Questionamento 11:** - É informado volumetrias do ambiente (ex.: quantidade de servidores, storage, número de chamados, etc), conforme anexos do edital. Uma vez que a prestação é em formato de

serviço, com níveis mínimos de serviço a serem atendidos, entendemos que o valor do serviço está atrelado ao baseline informado pela CONTRATANTE, podendo a qualquer momento o apontamento de desvios pela CONTRATANTE em caso de valores superiores, cabendo a CONTRATADA reavaliar seus valores para cobertura da volumetria adicional. Estamos corretos em nosso entendimento?

R: Não, o entendimento não está correto. A licitante deverá seguir estritamente o que é solicitado no edital/termo de referência.

**Questionamento 12:** - Entendemos que absorção de ambientes com novas tecnologias dentro dos serviços de administração serão negociados, cabendo a CONTRATANTE prover os devidos treinamentos para a equipe da CONTRATADA. As partes definirão o melhor modelo para absorver a tecnologia e a CONTRATADA reavaliará seus valores para cobertura. Estamos corretos em nosso entendimento?

R: Não, o entendimento não está correto. Cabe a CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, bem como a documentação de todos os processos e conhecimento gerados, sem quaisquer ônus à contratante, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no desempenho dos serviços contratados, conforme previsto no edital, item 5.2 ( (5.2.7 a 5.2.9).

**Questionamento 13:** - Entendemos que a CONTRATADA poderá perder 1 chamado sem penalidade por quebra de SLA, mesmo que 1 chamado represente percentual acima do tolerado pelo indicador. Ex.: Perda de 1 chamado prioridade 2 onde o total daquele mês foi 1 chamado prioridade 2 (100%). Estamos corretos em nosso entendimento?

R: Não, o entendimento não está correto. A licitante deverá seguir estritamente o que é solicitado no edital/termo de referência.

**Questionamento 14:** - Entendemos que a CONTRATANTE irá disponibilizar toda a infraestrutura em seu site/cloud (ex.: link, firewall, VPN, banda de internet, etc) para monitoramento, suporte e operação remota. Ainda, buscando sinergia e eficiência com nossa equipe operacional, entendemos que será aceito pela CONTRATANTE integração da nossa ferramenta de ITSM com a ferramenta de ITSM da PRODABEL, com o intuito de reduzir a interferência humana e alcançar maior eficiência operacional, sendo de responsabilidade da CONTRATADA as atividades necessárias para a integração, devendo a CONTRATANTE disponibilizar API's/webservices necessário para integração. Estamos corretos em nosso entendimento?

R: O entendimento está parcialmente correto. O item 5.7 descreve as responsabilidades da contratante relacionadas à infraestrutura necessária à execução das atividades pela contratada. A contratante poderá, a seu exclusivo critério, mediante avaliação do seu corpo técnico, autorizar a contratante a utilização e integração de ferramentas próprias.

**Questionamento 15:** - Entendemos que será permitido utilização de ferramentas da CONTRATADA, sem custos para a PRODABEL, para implantação de automações desenvolvidas (ex.: agentes de monitoramento, entre outros), visando redução nos tempos de atendimento e melhora na qualidade dos

serviços, devendo a CONTRATANTE disponibilizar API's/webservices e acessos necessário para integração. Estamos corretos em nosso entendimento?

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

**Questionamento 16:** – Entendemos que durante o período de PTO (Período de Transição Operacional) e PAO (Período de Adaptação Operacional) do contrato a empresa CONTRATADA irá efetuar o faturamento mensal do Lote 1 item 1, totalizando as 24 parcelas. Está correto nosso entendimento?

[R: Não, o entendimento não está correto. Os pagamentos serão efetuados conforme previsto no item 6 do anexo I do edital, bem como cláusula oitava da minuta de contrato.](#)

**Questionamento 17:** – Onde se lê:

1.2.1.28. Registrar e acompanhar, diretamente junto aos fornecedores de manutenção 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. (grifo nosso)

O correto seria:

1.2.1.28. Registrar e acompanhar, diretamente junto aos fornecedores de manutenção ou dos fabricantes dos bancos de dados, sistemas gerenciadores e equipamentos no qual a **CONTRATANTE** 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. (grifo nosso)

Está correto nosso entendimento?

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

**Questionamento 18:** – No que diz respeito ao item 1.2.1.28 do Anexo 1, entendemos que a CONTRATADA será responsável por registrar e acompanhar, diretamente junto aos fornecedores de manutenção ou de fabricantes dos bancos de dados, sistemas gerenciadores e equipamentos no qual a **CONTRATANTE** 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. Sendo que a CONTRATADA não será responsável pela contratação, renovação de contrato com fornecedores. Ainda, não será considerado no cálculo do indicador de serviço incidentes, solicitações e disponibilidade não cumpridas onde a causa seja do fornecedor/PRODABEL/terceiros (anexo 10 – contratos de apoio). Está correto nosso entendimento?

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

**Questionamento 19:** - Perguntamos: qual o procedimento para atualização de patches disponibilizado pelos fabricantes?

[R: Os procedimentos, padrões e documentações serão definidos e fornecidos, oportunamente, pela contratante.](#)

**Questionamento 20:** - Perguntamos: quais as ferramentas para atualização de patches disponibilizado pelos fabricantes?

[R: Os procedimentos, padrões, documentações, ferramentas e scripts utilizados serão oportunamente informados e repassados à contratada pela contratante.](#)

**Questionamento 21:** - Perguntamos: qual o tempo tolerado entre a disponibilização do patch de segurança pelo fornecedor e sua aplicação?

[R: O tempo tolerado será definido conforme criticidade e impacto, além de ser avaliado, conforme regra de negócio e suporte das aplicações e sistemas.](#)

**Questionamento 22:** - Perguntamos: o ambiente está com todos os patches aplicados?

[R: Não, não está.](#)

**Questionamento 23:** - Caso os patches não estejam aplicados, entendemos que essa atividade deverá ser realizada via projeto, através do consumo das HSTE. Nosso entendimento está correto?

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

**Questionamento 24:** - Perguntamos: como será tratado os backlog (incidentes e solicitações) no início da prestação do serviço?

[R: Existindo backlog, os mesmos serão tratados, com apoio da contratante, durante os períodos PTO e PAO.](#)

**Questionamento 25:** - No Anexo 14, é informado o quantitativo de tickets, esses quantitativos são acumulativos ou totais no período de 01/04/2021 a 01/04/2022?

[R: Os quantitativos são totais durante o período apurado.](#)

**Questionamento 26:** - Solicitamos que seja informado qual a criticidade (ex.: prioridade 1, prioridade 2, etc) para a relação de tickets do ANEXO 14.

[R: Com relação à incidentes, atualmente a Prodabel realiza os atendimentos com base apenas em criticidade única, denominado "incidente grave". Posto isto, para a relação de tickets do ANEXO 14,](#)

[tivemos 491 incidentes graves no período. Já com relação à "solicitação", a informação pode ser obtida em consideração ao ANEXO 02.](#)

**Questionamento 27:** – No anexo 14, solicitamos detalhar o que é a categoria “Serviços de Tecnologia e informação, Datacenter, Operação, Execução de rotinas programadas” para o Tipo Solicitação?

[R: Execuções predefinidas e programadas, geralmente de scripts, para processamentos batch e on-line.](#)

**Questionamento 28:** – Referente ao ANEXO 14, solicitamos detalhar quais são as ações da CONTRATADA para a solicitação categorizada da seguinte forma: "Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Tabela"?

[R: Execução de procedimentos \(scripts\) para alteração em estruturas de tabelas ou banco. Nestes casos os scripts são anexados ao ticket pelo solicitante.](#)

**Questionamento 29:** - Referente ao ANEXO 14, perguntamos: existem procedimentos já definidos para este tipo de solicitado ("Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Modificacao/Definicao estrutural (DDL).Tabela") e quais são?

[R: Em geral são queries de SQL, em formato de scripts, encaminhados via ticket pelo desenvolvedor/responsável por determinada base de dados.](#)

**Questionamento 30:** - Referente ao ANEXO 14, solicitamos detalhar quais são as ações da CONTRATADA para a solicitação categorizada da seguinte forma: "servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Tabela"?

[R: Execução de procedimentos \(scripts\) para alteração em dados de tabelas ou banco. Nestes casos os scripts são anexados ao ticket pelo solicitante.](#)

**Questionamento 31:** - Referente ao ANEXO 14, perguntamos: Existem procedimentos já definidos para este tipo de solicitado ("ervicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Banco de Dados.Dados (DML).Tabela") e quais são?

[R: Em geral são queries de SQL, em formato de scripts, encaminhados via ticket pelo desenvolvedor/responsável por determinada base de dados.](#)

**Questionamento 32:** - Referente ao ANEXO 14, solicitamos detalhar quais são as ações da Contratada para a solicitação categorizada da seguinte forma: "Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional"?

[R: Em geral são queries de SQL, em formato de scripts, encaminhados via ticket pelo desenvolvedor/responsável por determinada base de dados.](#)

**Questionamento 33:** - Referente ao ANEXO 14, perguntamos: Existem procedimentos já definidos para este tipo de solicitado ("Servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Operacao.Indisponibilidade de Ambiente Operacional") e quais são?

R: Existem procedimentos definidos. Em geral trata-se de reinicialização de aplicações, servidores e demais IC's, visando o restabelecimento de um determinado serviço à sua condição normal de funcionamento. Os procedimentos, padrões e documentações serão definidos e fornecidos, oportunamente, pela contratante.

**Questionamento 34:** - Referente ao ANEXO 14, solicitamos detalhar quais são as ações da Contratada para a solicitação categorizada da seguinte forma: "servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Linux"?)

R: Em geral trata-se de execução de procedimentos em servidores Linux para instalação de pacotes, patches de correção, reinicialização de processos, destravamento e coisas do gênero.

**Questionamento 35:** - Referente ao ANEXO 14, perguntamos: Existem procedimentos já definidos para este tipo de solicitado ("servicos de Tecnologia e Informacao.Datacenter.Ambiente Operacional.Manutencao de Sistema Operacional.Linux") e quais são?

R: Os procedimentos, padrões e documentações existentes serão definidos e fornecidos, oportunamente, pela contratante.

**Questionamento 36:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, qual é o planejamento de execução?

R: Os Serviços a que se refere o item 3 serão prestados mediante planejamento prévio entre contratante e contratada. O resultado deste planejamento será um plano de trabalho contendo entre outras coisas (vide ANEXO 01, ITEM 1.8.1.11) o detalhamento do projeto, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução.

**Questionamento 37:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, como será necessário a transferência de equipamentos físicos a responsabilidade de transporte será da CONTRATADA ou da PRODABEL?

R: A responsabilidade será da contratada, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

**Questionamento 38:** – Para a atual estrutura, qual é a composição/quantidade de pessoas por disciplina e senioridade?

R: Operação de data center:

- 5 técnicos de infraestrutura (técnico em informática);

- 14 operadores (assistentes e técnicos);

- 3 analistas sênior (postgres, mysql e outros);

- 3 analistas sênior (oracle, sqlserver e outros);



- 5 analistas sênior (linux);
- 2 analistas júnior (linux);
- 5 analistas sênior (windows).

CIMO – Suporte de Nível 1:

- 6 técnicos de infraestrutura em regime 12x36 (técnico em informática);
- 03 coordenadores sênior (técnico em informática).

Monitoração:

- 1 Analista Junior;
- 3 Analistas Pleno;
- 1 Analista Sênior;
- 2 Técnicos;
- 1 Assistente.

Segurança da Informação:

- 1 Técnico;
- 1 Analista Pleno;
- 1 Analista Senior.

**Questionamento 39:** - Os profissionais atuais para execução do objeto do edital poderão ser absorvidos pela futura CONTRATADA?

R: Não faz parte do escopo do objeto deste certame.

**Questionamento 40:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: quantas fases/ondas que serão feitos as movimentações?

Caso seja feito em fases, poderia detalhar quais equipamentos e em quais ondas que deverão ser realizados as movimentações?

R: Os serviços a que se refere o item 3 serão prestados mediante planejamento prévio entre contratante e contratada. O resultado deste planejamento será um plano de trabalho contendo entre outras coisas (vide ANEXO 01, ITEM 1.8.1.11) o detalhamento do projeto, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução.

**Questionamento 41:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: O Move será feito durante o horário comercial ou fora do horário comercial?

R: Conforme previsto no Anexo 01 do termo de referência, excepcionalmente, a seu exclusivo critério, a CONTRATANTE poderá determinar à CONTRATADA a execução de atividades, em dia não útil e/ou fora do horário normal de funcionamento da empresa, por um intervalo de tempo denominado “janela”, para a prestação de serviços

que demandam a paralisação de sistemas e que não possam ser executados durante o horário normal de funcionamento.

**Questionamento 42:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: É necessário o fornecimento do detalhamento dos equipamentos para cotação do move (Modelo de equipamentos, quantidade, valor do equipamento (para cotação do seguro)). Solicitamos que seja fornecido.

R: As informações contidas no termo de referência, seus anexos, bem como na visita técnica, são suficientes para a cotação do serviço de moving.

**Questionamento 43:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: deverá ser contratado alguma empresa de Health Check (fabricantes e/ou parceiros homologados dos fabricantes) dos equipamentos a serem movimentados entre os Data Centers?

R: Não é exigido. Fica a exclusivo critério da contratada.

**Questionamento 44:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: está previsto um ensaio prévio de movimentação dos equipamentos (desligar/ligar) os equipamentos de forma prévia a movimentação física (definitiva), de forma a otimizar possíveis falhas de Hardware e Software?

R: Não está previsto. Fica a exclusivo critério da contratada.

**Questionamento 45:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: deverá ser considerado escolta armada para movimentação dos equipamentos?

R: Não é exigido. Fica a exclusivo critério da contratada.

**Questionamento 46:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, entendemos que uma vez que estamos a tratar de equipamentos sensíveis, deverá ser contratado o serviço de transporte especializado em movimentação desse tipo de equipamentos. Nosso entendimento está correto?

R: Sim, o entendimento está correto. Deverá atender todas as recomendações/ exigências previstas no item 1.8.1 do Anexo 01.

**Questionamento 47:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: existe algum requerimento/procedimento específico a ser seguido pelas equipes de suporte e movimentação para prestação dos serviços? Se sim, qual?

R: As exigências e necessidades estão descritas no termo de referência e no Anexo 01.

**Questionamento 48:** - Para a realização do Lote 1 – Item 3 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER, perguntamos: Há equipamentos específicos (elevadores, guindastes, plataforma, etc) que devem ser consideradas para movimentação dos equipamentos devido a alguma especificidade (falta de espaço físico para movimentação dos equipamentos, escadas e etc) da PRODABEL?

*R: Em princípio não. As informações contidas no termo de referência, seus anexos, bem como na visita técnica, foram suficientes para que a licitante pudesse avaliar a complexidade do serviço.*

**Questionamento 49:** - Referente ao anexo 07 é informado 1.156 servidores, entretanto no anexo 09, esta mencionado que são feitos backup de 871 máquinas. Logo, perguntamos: haverá 285 servidores sem backup?

*R: No ambiente da contratante existem servidores hospedados em "regime collocation" cuja a responsabilidade do Data Center é tão somente a manutenção do ponto elétrico e lógico.*

**Questionamento 50:** – Referente ao anexo 07 é informado o volume de 1PB de dados, entretanto no anexo 09 é mencionado que são feitos backup de 800TB de dados. Logo, perguntamos: haverá 200TB de dados sem backup?

*R: Não, o entendimento não está correto. O volume total de 1PB refere-se à área total de armazenamento disponível. Não se trata de área utilizada.*

**Questionamento 51:** - Referente ao anexo 14 está descrito o volume de incidentes e solicitações, fornece a base de chamados histórico dos últimos 12 meses com as informações de dias de semana, hora de abertura, fechamento e classificação (P1, P2, P3 E P4) para o correto dimensionamento da equipe.

*R: As informações históricas distribuídas por "dias de semana", "hora de abertura", "hora de fechamento" seguem no arquivo anexo em "listar documentos". Já para criticidade/prioridade vide a resposta do questionamento 26.*

**Questionamento 52:** - Entendemos que a disponibilização de profissionais para execução do Lote 1 – Item 2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, SOB DEMANDA, PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇAS EM SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TIC, entendemos que não haverá penalização caso não exista recurso disponível para execução das atividades dentro do prazo de 30 dias para disponibilização do recurso.

*R: Não, o entendimento não está correto. A contratada deverá seguir estritamente o que for acordado na fase de planejamento prevista para o item , sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.*

**Questionamento 53:** - Entendemos que não faz parte do escopo desse edital, gestão de estações de trabalho e suas aplicações, o que inclui endpoint, sistema operacional, clients de email, patches, upgrades, updates, etc. Está correto nosso entendimento?

*R: Estações de trabalho de usuários não faz parte do escopo deste edital.*

**Questionamento 54:** – Entendemos que não faz parte do escopo deste edital, atendimentos em infraestrutura alocadas fora dos datacenters definidos nesse edital. Está correto nosso entendimento?

*R: Não, o entendimento não está correto. Faz parte do escopo, além dos datacenters definidos neste edital, os serviços da contratante hospedados em nuvem pública.'*

**Questionamento 55:** – Referente ao anexo 7, entendemos que a responsabilidade da CONTRATADA em relação aos servidores com atribuição "colocation" é somente a gestão da infraestrutura facilities (ponto elétrico e rede), sendo as demais gestões (sistema operacional, banco de dados, monitoramento, etc) por conta da PRODABEL.

*R: O entendimento está parcialmente correto. O monitoramento faz parte das atribuições da contratada.*

**Questionamento 56:** – Referente ao anexo 1, conforme esclarecido em visita técnica as unidades da PRODABEL, entendemos que as atividades de facilities (testes sistemáticos para certificação do funcionamento correto dos sistemas de facilities, troca de peças e instalações de pontos elétricos e lógicos) executadas através do contrato entre a PRODABEL e seus fornecedores, sendo a responsabilidade da CONTRATA a gestão das atividades com esses fornecedores, monitoramento da infraestrutura e acompanhamento dos fornecedores em atividades presenciais. Nosso entendimento está correto?

*R: O entendimento está parcialmente correto. A execução dos testes sistemáticos para certificação do funcionamento correto dos sistemas de facilities fazem parte das atribuições da contratada.*

**Questionamento 57:** - Conforme item 5.2.6 do Edital, entendemos que por ser uma prestação de serviços todos os profissionais alocados para atendimento ao edital não deverão ter sua dedicação exclusiva. Está correto o nosso entendimento?

*R: Conforme item 5.2.6 do termo de referência, o objeto a ser contratado é a prestação de serviços especializados a ser realizado por pessoa jurídica, não se tratando de alocação de mão-de-obra, o dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de absoluta responsabilidade da CONTRATADA, devendo atender, necessariamente, o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.*

**Questionamento 58** – Referente ao anexo 5, é solicitado profissionais certificados nas tecnologias no ato da assinatura do contrato. Devido a necessidade de alocação de profissionais para a entrega dos serviços solicitados, entendemos que as certificações poderão ser apresentadas em até 30 dias após a assinatura do contrato. Nosso entendimento está correto?

*R: Não, o entendimento não está correto. A licitante deverá seguir estritamente o que é solicitado no edital/termo de referência.*

**Questionamento 59** – Entendemos que não faz parte do escopo desse edital, gestão/suporte/sustentação de serviços de mensageria (ex.: Exchange online, Office 365, etc), por não ter sido descrito as atividades dessa disciplina, além da ausência de volumetrias (ex.: número de contas, tipo de conta, solução, tamanho de conta, etc) para o dimensionamento do mesmo. Está correto nosso entendimento?

*R: As especificações das atividades que fazem parte do escopo desse edital estão descritas no Anexo 01 "Especificações da prestação dos serviços e atividades".*

**Questionamento 60** – Referente ao anexo 1, é descrito atividades para ambientes de middleware. Solicitamos que seja esclarecido quantidade de middleware (instâncias) e tecnologias (jboss, apache, IIS, etc).

*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.*

**Questionamento 61** – Referente ao anexo 1 e anexo 9, é citado atividades em ambientes de cloud pública (Azure e Oracle). Para o correto dimensionamento do serviço, perguntamos: qual a relação de recursos provisionados nos cloud providers (instâncias virtuais, armazenamento, storage, rede, firewall, backup, etc) e suas volumetrias?

*R: Segue a relação de recursos provisionados hoje na Azure, bem como a denominação de cada workload. Esclarecemos ainda que será responsabilidade da contratada operar e gerenciar os serviços da contratante em qualquer nuvem privada que venha a ser contratada pela contratante:*

*- Rotativo Digital:*

QTDE	SUBSCRIPTION	TYPE	LOCATION	KIND
1	Rotativo Digital	Application Insights	Brazil South	web
5	Rotativo Digital	Availability set	Brazil South	
1	Rotativo Digital	Connection	Brazil South	
16	Rotativo Digital	Disk	Brazil South	
4	Rotativo Digital	Load balancer	Brazil South	
1	Rotativo Digital	Local network gateway	Brazil South	
14	Rotativo Digital	Network security group	Brazil South	
1	Rotativo Digital	Network Watcher	Brazil South	
18	Rotativo Digital	Public IP address	Brazil South	
1	Rotativo Digital	Recovery Services vault	Brazil South	
13	Rotativo Digital	Regular Network Interface	Brazil South	Regular
20	Rotativo Digital	Restore Point Collection	Brazil South	
2	Rotativo Digital	Shared dashboard	Brazil South	
1	Rotativo Digital	SQL virtual machine	Brazil South	
4	Rotativo Digital	Storage account	Brazil South	Storage
1	Rotativo Digital	Storage account	Brazil South	StorageV2
1	Rotativo Digital	Storage account	East US	Storage
9	Rotativo Digital	Virtual machine	Brazil South	
2	Rotativo Digital	Virtual network	Brazil South	
1	Rotativo Digital	Virtual network gateway	Brazil South	

QTDE	SIZE	OS	Disk 1 (GB)	Disk 2 (GB)	Disk 3 (GB)	Disk 4 (GB)	STORAGE TYPE	SO - Version
1	Standard_A4	Windows	127	-	-	-	Standard HDD LRS	Windows Server 2016 Datacenter
1	Standard_D1	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	debian 9.13
4	Standard_D2	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	debian 8.10
1	Standard_D2s_v3	Linux	30	60	100	-	Premium SSD LRS	debian 9.13
1	Standard_D2s_v3	Linux	30	60	100	60	Premium SSD LRS	debian 9.13
1	Standard_F8s	Windows	127	1023	1023	-	Premium SSD LRS/Premium SSD LRS/3	Windows Server 2016 Datacenter

## - BHDigital:

QTDE	SUBSCRIPTION	TYPE	LOCATION	KIND
1	Assinatura Teste Rodrigo	Storage account	East US	StorageV2
2	BH-Digital	Application gateway	Brazil South	
16	BH-Digital	Application Gateway WAF policy	Brazil South	
1	BH-Digital	Application insights	Brazil South	web
1	BH-Digital	Automation Account	East US 2	
1	BH-Digital	Availability set	Brazil South	
5	BH-Digital	Availability test	Brazil South	
1	BH-Digital	Azure Workbook	Brazil South	shared
1	BH-Digital	Connection	Brazil South	
54	BH-Digital	disk	Brazil South	
1	BH-Digital	Key vault	Brazil South	
1	BH-Digital	Local network gateway	Brazil South	
3	BH-Digital	Log Analytics workspace	Brazil South	
1	BH-Digital	Log Analytics workspace	East US	
10	BH-Digital	Network security group	Brazil South	
1	BH-Digital	Network Watcher	Brazil South	
1	BH-Digital	Private DNS zone	Global	
3	BH-Digital	Private endpoint	Brazil South	
13	BH-Digital	Public IP address	Brazil South	
2	BH-Digital	Recovery Services vault	Brazil South	
33	BH-Digital	Regular Network Interface	Brazil South	Regular
15	BH-Digital	Restore Point Collection	Brazil South	
3	BH-Digital	Runbook	East US 2	
1	BH-Digital	Solution	Brazil South	
1	BH-Digital	Solution	East US	
6	BH-Digital	Storage account	Brazil South	StorageV2
2	BH-Digital	Storage account	East US	StorageV2
30	BH-Digital	Virtual machine	Brazil South	
2	BH-Digital	Virtual network	Brazil South	
1	BH-Digital	Virtual network gateway	Brazil South	

QTDE	SIZE	OS	Disk 1 (GB)	Disk 2 (GB)	Disk 3 (GB)	Disk 4 (GB)	STORAGE TYPE	SO - Version
3	Standard_B1s	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	CentOS
1	Standard_B2ms	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	CentOS
2	Standard_B2ms	Linux	30	50	-	-	Standard HDD LRS	CentOS
1	Standard_B2s	Linux	30	1024	-	-	Standard HDD LRS/ Premium SSD LRS	CentOS
3	Standard_B2s	Linux	30	30	-	-	Standard HDD LRS/ Premium SSD LRS	CentOS
3	Standard_B2s	Linux	30	50	-	-	Standard HDD LRS	CentOS
1	Standard_D2s_v3	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	centos 7.7.1908
2	Standard_D2s_v3	Linux	30	50	-	-	Standard HDD LRS	centos 7.7.1908
1	Standard_D4s_v3	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	centos 7.7.1908
2	Standard_D4s_v3	Linux	30	30	-	-	Standard HDD LRS/ Premium SSD LRS	centos 7.7.1908
1	Standard_D4s_v3	Linux	30	50	-	-	Standard HDD LRS/ Premium SSD LRS	centos 7.7.1908
2	Standard_D4s_v3	Linux	30	100	-	-	Standard HDD LRS/ Premium SSD LRS	centos 7.7.1908
3	Standard_D4s_v3	Linux	30	256	-	-	Standard HDD LRS/ Premium SSD LRS	centos 7.7.1908
1	Standard_D4s_v3	Linux	30	50	-	-	Standard HDD LRS	centos 7.7.1908
1	Standard_D8s_v3	Linux	30	-	-	-	Standard HDD LRS	centos 7.7.1908
3	Standard_D8s_v3	Linux	30	50	-	-	Standard HDD LRS	centos 7.7.1908

## - FileServer: Total de 27TB provisionados atualmente:

QTDE	SUBSCRIPTION	TYPE	LOCATION	KIND
1	DATACENTER-GSOI	Recovery Services vault	Brazil South	
16	DATACENTER-GSOI	Storage account	Brazil South	StorageV2
1	DATACENTER-GSOI	Storage Sync Service	Brazil South	

## - Cópia do Backup Corporativo: Total de 670TB provisionados atualmente:

QTDE	SUBSCRIPTION	TYPE	LOCATION	KIND
1	DATACENTER-GSOI	Workbook	South Central US	shared
1	DATACENTER-GSOI	account	Brazil South	StorageV2

## - b-CPF/CNPJ:

QTDE	SUBSCRIPTION	TYPE	LOCATION	KIND
12	DATACENTER-GSOI	Disk	Brazil South	
7	DATACENTER-GSOI	Network security group	Brazil South	
2	DATACENTER-GSOI	Public IP address	Brazil South	
1	DATACENTER-GSOI	Recovery Services vault	Brazil South	
6	DATACENTER-GSOI	Regular Network Interface	Brazil South	Regular
6	DATACENTER-GSOI	Virtual machine	Brazil South	

QTDE	SIZE	OPERATING SYSTEM	Disk 1 (GB)	Disk 2 (GB)	STORAGE TYPE	SO - Version
2	Standard_D2as_v4	Linux	30	64	Premium SSD LRS	Linux (debian 11)
2	Standard_D2as_v4	Linux	30	512	Premium SSD LRS	Linux (debian 11)
2	Standard_D2as_v4	Linux	30	1024	Premium SSD LRS	Linux (debian 11)

- Outros.

QTDE	TYPE	LOCATION	KIND
6	API Connection	Brazil South	V1
7	API Connection	East US	V1
1	Automation Account	East US 2	
1	Azure Workbook	Brazil South	shared
5	Azure Workbook	East US	shared
1	Azure Workbook	Central US	shared
1	Connection	Brazil South	
1	Disk	Brazil South	
1	Front Door and CDN profiles	Global	cdn
1	Key vault	Brazil South	
1	Local network gateway	Brazil South	
1	Log Analytics query pack	Brazil South	
2	Log Analytics workspace	Brazil South	
1	Log Analytics workspace	East US	
1	Logic app	Brazil South	
1	Logic app	East US	
1	Network security group	Brazil South	
1	Network Watcher	Brazil South	
1	Public IP address	Brazil South	
3	Recovery Services vault	Brazil South	
1	Regular Network Interface	Brazil South	Regular
4	Resource Graph query	Global	
13	Restore Point Collection	Brazil South	
11	Server - Azure Arc	East US	
1	Shared dashboard	Brazil South	
5	Solution	Brazil South	
2	Solution	East US	
1	Storage account	Brazil South	Storage
2	Storage account	East US	StorageV2
1	Virtual machine	Brazil South	
1	Virtual network	Brazil South	
1	Virtual network gateway	Brazil South	

Name	KIND	Access Tier	SKU	Total Utilizado (Bytes)
cs210032001110c38f3	StorageV2	Hot	Locally-redundant storage (LRS)	5423276675
cs210033ffa872d411	StorageV2	Hot	Locally-redundant storage (LRS)	5372266592
██████████	StorageV2	-	Locally-redundant storage (LRS)	7194284,975
Total de Bytes Utilizados.:				10802737552

QTDE	SIZE	OPERATING SYSTEM	Disk 1 (GB)	STORAGE TYPE	SO - Version
1	Standard A2 v2	Linux	30	Standard HDD LRS	Linux (debian 10.10)

**Questionamento 62** – Entendemos que é de responsabilidade da PRODABEL a gestão/licenciamento/suporte de todo o ferramental da PRODABEL a ser utilizado para a prestação do serviço objeto do edital.

R: Sim, o entendimento está correto.

Belo Horizonte, 22 de julho de 2022.

Chiara Caroline Costa de Oliveira Madureira.

Pregoeira