

Modo de Disputa Aberto nº 001/2019

Solicitação enviada dia 20/03/2020 pela empresa Telemar Norte Leste S.A. (Oi Soluções)

Arquivo - MD 001-2019 Anexo I - Termo de Referencia

1. Quanto aos itens 4.2.1 - Fase Pré-Operacional e seus subitens - TERMO DE REFERÊNCIA

O item 4.2.1 - Fase Pré-Operacional e seus subitens define que:

“4.2.1.1. As Prestadoras terão até 90 (noventa) dias corridos a contar da assinatura do contrato para a instalação de toda a infraestrutura necessária para a ativação de novos acessos na UGO, incluindo todos os meios de comunicação, equipamentos e soluções de hardware e software”.

4.2.1.3.1. O Plano de Transição será elaborado pela UGO, em conjunto com as Prestadoras, em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura dos contratos.

Destaca-se que o Plano de Transição, a ser elaborado pela UGO em conjunto com as operadoras, é interdependente das definições do Acordo Operacional e poderá ocorrer uma complexidade se aumentada em função do volume contratado.

Desta forma, devido a interdependência entre o Acordo Operacional e o Plano de Transição, solicitamos que a elaboração do Plano de Transição tenha a duração de 90 (noventa) dias, sendo simultâneo com o Acordo Operacional.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

2. Quanto ao item 4.2.1.3.2 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.2.1.3.2. As ordens de serviço referentes a acessos a serem migrados de contrato serão inseridas no Portal da Rede IP Multisserviços pela Unidade Gestora de Serviços - UGS e terão o seu início de contagem de prazos para ativação a partir do primeiro dia útil subsequente ao término da fase pré-operacional, respeitando os limites de capacidade de migração de cada Prestadora estabelecidos no item 4.2.1.3.1; “

É de suma importância destacar que existe relação direta de interdependência entre o *Início da Contagem dos Prazos de Migrações dos Acessos x Topologia dos Concentradores x Plano de Transição x Acordo Operacional*. Todos estes itens são premissas e ao mesmo tempo insumos para a *Validação das Diretrizes Técnicas da Rede Multisserviços* (como por ex: scripts, QoS e etc).

Desta forma, para a Instalação/Migração de um acesso é necessária a conclusão da etapa de Instalação/Adequação da infraestrutura dos concentradores na UGO.

Sendo assim, solicitamos que as ordens de serviço referentes a acessos a serem migrados de contrato sejam inseridas no Portal da Rede IP Multisserviços pela Unidade Gestora de Serviços - UGS e tenham o seu início de contagem de prazos para ativação a partir do primeiro dia útil subsequente ao término da instalação de toda a infraestrutura necessária para a ativação de novos acessos na UGO e ao término da fase de Acordo Operacional , respeitando os limites de capacidade de migração de cada Prestadora estabelecidos no item 4.2.1.3.1;

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

3. Quanto ao item 4.2.1.3.3 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.2.1.3.3. Caso a Prestadora seja vencedora de um lote ao qual ela já seja detentora da prestação do serviço na Rede IP e considerando que não haverá intervenção técnica para migração dos links, tal migração se dará somente no âmbito contratual, por meio do Portal da Rede IP, imediatamente após a assinatura do contrato. Neste caso, não se aplica a regra estabelecida no item 4.2.1.3.1.”

Destaca-se aqui que o Acordo Operacional, tem por objetivo garantir a operacionalidade da Rede Multisserviços bem como a qualidade através das medições de IMR. Sendo composto, por módulos de faturamento e medição de resultados. Uma vez que existe uma relação direta de interdependência entre o IMR e o Acordo Operacional, é premissa que o Acordo Operacional seja finalizado para que se possa efetuar faturamento e medição de qualidade dos lotes que venham a ser migrados.

Destaca-se também que a Planilha de Acessos a serem contratados possui, mesmo para acessos aonde não haverá uma intervenção técnica dos links, uma quantidade muito grande de migração entre o Lote Atual e Novo Lote. Isto implica em mudança sistêmica, mudança de SLA, etc.

Assim, solicitamos que seja alterado o prazo, de forma a aguardar minimamente a finalização do Acordo Operacional, para alteração dos preços. Pois tal migração não se dará somente no âmbito contratual havendo intervenções técnicas e operacionais.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

4. Quanto ao itens 4.2.1.3.4, 4.2.1.3.4.1 e 4.2.1.3.5

“4.2.1.3.4. O prazo de ativação das ordens de serviços referentes a acessos a serem migrados entre lotes diferentes ou novas solicitações, que representem grandes volumes, poderá ser objeto de negociação entre as Prestadoras e a UGS e UGO.

4.2.1.3.4.1. Durante a Fase Pré-Operacional novas ordens de serviço referentes a acessos que não estão em operação na Rede IP poderão ser emitidas, entretanto, os vencimentos dos prazos para ativação de acessos ficarão dilatados, quando for o caso, até o quinto dia útil subsequente ao término do Acordo Operacional.

4.2.1.3.5. Todas as migrações deverão ocorrer em 120 dias corridos após a assinatura do contrato.”

É de extrema importância ponderar que as alterações de tecnologia e mudanças de velocidade representam um fator de alto risco no que se refere ao prazo de execução. Existe uma complexidade natural e intrínseca aos processos de:

- ✓ Construção e ampliação do backbone das prestadoras;
- ✓ Adequação às novas tecnologias;
- ✓ Capacidade de carga diária dos envolvidos no processo (UGO, UGS, Órgãos e Prestadoras);
- ✓ Planejamento estratégico da migração;

Baseando-se no histórico já vivido nos contratos e processos de migrações dos processos anteriores (2010 e 2014), visando colocar o projeto dentro de uma realidade já conhecida pela UGO, UGS e fornecedores, destaca-se que se faz necessário ponderar que o processo de migração da rede foi complexo e demorado devido a fatores como:

- ✓ Uma realidade de mudanças nas alterações contratuais de prestadoras;
- ✓ Novas soluções a serem implementadas;
- ✓ Aumento de velocidades;

- ✓ A capacidade operacional de cada Operadora, da UGO e da UGS na execução de migrações e novas instalações.

O usuário final, Órgão do Governo, será o maior prejudicado se não for levado em consideração o histórico relatado acima.

Assim, é de conhecimento que um prazo de 120 dias é inexequível para concluir toda migração.

Dessa forma, ponderando a razoabilidade de prazos e da magnitude do projeto, faz-se necessário um prazo mínimo de 180 dias após ao término do prazo da conclusão da topologia dos concentradores (item 4.2.1.1), plano de transição (item 4.2.1.3.1) e da etapa de Acordo Operacional (item 4.2.1.4.4)

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

5. Quanto ao item 4.2.1.3.6 do TERMO DE REFERENCIA

“4.2.1.3.6 Será admitido um período máximo de 4 (quatro) horas de interrupção no acesso de cada Unidade de Governo quando de sua migração na Rede IP Multisserviços.”

Entendemos que este período deverá ser estendido em comum acordo com o responsável pelo Órgão e para Projetos Especiais.

Solicitamos que este processo seja detalhado no Acordo Operacional.

Nosso entendimento está correto e será atendida a nossa solicitação?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

6. Quanto ao item 4.2.1.5.4(d) do TERMO DE REFERÊNCIA

O item 4.2.1.5.4 define que, para a ativação de cada acesso, as Unidades de Governo deverão permitir acesso dos técnicos das Prestadoras em suas dependências, prover recursos e executar serviços de infraestrutura complementares àqueles fornecidos ou executados pela Prestadora necessários à implantação do acesso, dentre os quais se incluem os de:

d. Adequar o ambiente onde será instalado o CPE quanto à iluminação, acomodação e área útil;”

Observa-se que a climatização é condição *sine qua non* para que os equipamentos trabalhem conforme as especificações do fabricante. E que, durante a execução contratual da Rede Multisserviços, várias Unidades do Governo não ofereceram climatização mínima necessária para a operação ideal dos equipamentos das operadoras.

Assim, solicitamos que seja incluído climatização para que haja temperatura adequada o suficiente para não causar danos aos equipamentos ou interrupção do funcionamento dos acessos.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

7. Quanto ao item 4.2.1.5.4(f) do TERMO DE REFERÊNCIA

Ainda com relação ao item 4.3.1.5.4 que define as obrigatoriedades das Unidades de Governo, destacamos a o item 4.2.1.5.4 (f):

“4.2.1.5.4.f. Responsabilizar-se integralmente pela guarda e integridade dos equipamentos recebidos, obrigando-se a ressarcir a Prestadora em casos de perda, dano ou destruição, não oriundos da normal utilização destes;

Solicitamos que seja incluído neste item, a definição da forma deste ressarcimento ou que o processo de ressarcimento seja definido no novo Acordo Operacional.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

8. Quanto ao item 4.2.1.5.4(g) do TERMO DE REFERÊNCIA

Ainda com relação ao item 4.2.1.5.4 que define as obrigatoriedades das Unidades de Governo, destacamos a o item 4.2.1.5.4 (g):

“4.2.1.5.4.g. Ao término do prazo de 4 (quatro) dias úteis para desativação de um acesso, a Prestadora deverá retirar seus equipamentos, em até 15 (quinze) dias úteis. Após esse período, os órgãos não se responsabilizarão pelos mesmos, em caso de perda, extravio, dano ou destruição;

Destaca-se que, ao longo da execução dos contratos da Rede Multisserviços, ocorreram vários casos em que:

- ✓ O usuário final desconhece a solicitação de retirada feita pelo gestor do órgão no portal, e desta forma, não autoriza a retirada por não conseguir contatar o gestor do órgão;
- ✓ O usuário final desconhece a solicitação de retirada feita pelo gestor do órgão no portal, e em alguns casos, não autoriza não contata o gestor do órgão não permite acesso ao técnico da operadora para efetivar a retirada.
- ✓ O usuário final retira o equipamento e o leva para local desconhecido.

Devido aos itens acima e também devido ao fato de que no Portal da Rede Multisserviços não existe a condição de pendenciar a retirada do acesso devido a responsabilidade do cliente, solicitamos que este item seja tratado no novo Acordo Operacional.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

9. Quanto ao item 4.2.2.5 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.2.2.5. Com o objetivo de promover testes, determinação de problemas e aferição de qualidade da rede, as Prestadoras vencedoras dos Lotes IX e X deverão disponibilizar sem ônus, sempre que solicitado pela UGO, acesso temporário com velocidade mínima de 2Mbps, a ser instalado por tempo determinado, no NOC da PRODEMGE. “

Solicitamos que seja definida a previsão de um prazo máximo de, até 90 (noventa) dias, para a utilização do link. Solicitamos ainda que seja definido um intervalo de no mínimo 60 (sessenta) dias entre cada solicitação para o fornecimento de um novo acesso

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

10. Quanto ao item 4.4.1.3 e do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.4.1.3. São atribuições das unidades Contratantes
e. Gerir glosas de faturas.”

Entendemos que esta é função da UGS conforme item 4.4.1.4 no processo de faturamento descrito no Acordo Operacional.

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não. As atribuições da contratante estão explícitas no item 4.4.1.3 e da UGS no item 4.4.1.4 do Termo de Referência.

11. Quanto ao item 4.4.3.1.1, alínea “e” do TERMO DE REFERÊNCIA

“São componentes da Estrutura Funcional do Centro de Operações da Rede IP Multisserviços:

“e. Service Desk - Web e telefônico (PRESTADORA): Plataforma mantida por cada Prestadora responsável pelo atendimento de sua central de serviços em suas dependências;”

Solicitamos que seja alterado o item de tal forma onde está escrito Prestadora seja trocado para Posto de Gerenciamento da UGO por Prestadora no NOC localizado na Prodemge.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

12. Quanto ao item 4.4.3.1.2 do TERMO DE REFERÊNCIA

O item 4.4.3.1.2 cita: *“Sistemas informatizados que compõem a Central de Monitoramento da Rede (NOC) da UGO:*

- a) Portal da Rede IP Multisserviços;*
- b) Ferramenta de Gestão de TIC da PRODEMGE;*
- c) Sistema de Gerenciamento de Falhas;*
- d) Sistema de Gerenciamento de Desempenho.”*

Solicitamos que seja incluído neste item a alínea “e” sistema de gerenciamento de mudanças e janela de manutenção.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Ficam mantidos os termos do edital. Trata-se, não de um sistema de Tecnologia da Informação e sim de um processo ITIL adotado pela Prodemge

13. Quanto ao item 4.4.3.1.3 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.4.3.1.3 As prestadoras se comprometem a utilizar todas as funcionalidades disponibilizadas no Portal da Rede IP Multisserviços e na Ferramenta de Gestão de TIC”

Com base no atendimento diário às solicitações da UGO e dos Órgãos, estamos entendendo que, para melhor *troubleshooting*, as prestadoras terão um acesso (*login/senha*) à ferramenta de monitoramento de falhas da contratante (para cada lote vencido).

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento. Todos os acessos a serem liberados para as Prestadoras deverão ser avaliados e deliberados pela UGO

14. Quanto ao item 4.5.2.4 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.5.2.4 .As Prestadoras vencedoras dos lotes IX, X, XI e XII se obrigam a disponibilizar todos os relatórios definidos nos vários modelos, formatos e prazos.”

Destaca-se que o Lote X - SD-WAN, refere-se aos antigos Lotes 6A e 9A. Estes lotes, e 6A e 9A, por se tratar de um acesso sem QoS e de baixo custo (com equipamentos com capacidade limitada de MIB, OID, buffer, etc), foram definidos como monitoramento do status UP e DOWN durante o Acordo Operacional de 2014 e sem entrega de relatórios.

O Edital e o TERMO DE REFERÊNCIA preconizam que o Lote 9 (VI) poderá ser atendida por solução MPLS e/ou SD-WAN.

Destaca-se que para os acessos, aonde será implementada a solução SD-WAN, existe variáveis não controlada pela operadora (como a possibilidade do 2º. Ou 3º. link de terceiros). Existe também a novidade da solução SD-WAN (no que tange ao dia-a-dia da operacionalização/ativação/manutenção) para a Rede Multisserviços e prestadoras.

Assim, solicitamos a exclusão destes relatórios para o Lote X, mantendo-se a monitoração UP e DOWN definidas em 2014 e que a previsão de alguma possibilidade de relatórios para aonde estiver implementada a solução SD-WAN seja discutida no processo do Acordo Operação e Fase de Implementação da solução SD-WAN.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Ficam mantidos os termos da Minuta do TR, quanto a obrigatoriedade de apresentação dos relatórios. É importante salientar que os relatórios são disponibilizados esporadicamente, sob demanda da UGO

15. Quanto ao item 4.5.2.4 do TERMO DE REFERÊNCIA

Ainda com relação aos temas Gerenciamento e Relatórios, serem itens críticos e que tiveram evoluções durante a implementação do projeto, entendemos ser importante a inclusão detalhada dos itens com a descrição conforme o texto abaixo no item considerando já serem os serviços prestados.

“4.5.2.4. Prestadoras vencedoras dos lotes IX, XI e XII se obrigam a disponibilizar todos os relatórios definidos nos vários modelos, formatos e prazos, das seguintes formas:

- a) De forma on-line,*
- b) Através de ferramenta de acesso WEB via computadores, tablets ou smartphones*
- c) Com acesso seguro e protegido por login e senhas pessoais via protocolo HTTPS.*
- d) As visualizações destes Relatórios e Gráficos deverão ser on-line, com histórico disponível em base de dados de consulta por até 6 meses também acesso WEB.*
- e) Deverá ser disponibilizado “Dashboards” com Visões Gerenciais sobre o SLA, para a UGO e demais órgãos.*
- f) A ferramenta de consulta via WEB deverá permitir a utilização de filtros seletivos: tipos de Relatórios, Períodos, Órgãos, Circuito/Acesso, Localidades, Perfil, Lotes e números de tickets de incidentes. “*

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Ficam mantidos os termos do edital

16. Quanto ao item 4.5.2.14 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.5.2.14. Cada Prestadora deverá disponibilizar à UGO, diariamente, relatório de acompanhamento de incidentes constando o posicionamento dos tickets em andamento, com no mínimo, as seguintes informações:

- a. Data inicial do evento;*
- b. Tempo de responsabilidade Prestadora;*
- c. Tempo de responsabilidade cliente;*
- d. Tempo de responsabilidade PRODEMGE;*
- e. Tempo total de paralisação;*
- f. Causa raiz do incidente;*

- g. *Responsável pela paralisação no instante;*
- h. *Previsão de Normalização;*
- i. *Defeito identificado;*
- j. *Descrição da Pendência;*
- k. *Maior ofensor.*

Cabe destacar aqui que, a ferramenta de Gestão de Ticket já fornece este relatório, sendo condição mínima e obrigatória para as prestadoras manter esta ferramenta atualizada.

Assim, entendemos que estes relatórios poderão ser extraídos, sempre que solicitados, da Ferramenta de Gestão de Ticket, atendendo desta forma este item 4.5.2.14.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Os relatórios deverão ser extraídos da ferramenta de Gestão de Ticket de propriedade da Prestadora

17. Quanto ao item 4.5.4.3.2 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.5.4.3.2. Durante o processo de tratamento dos incidentes ou problemas, as Prestadoras deverão disponibilizar, a critério da UGO e de imediato, acesso direto aos seus técnicos de nível 3 responsáveis pela gestão do backbone de rede.”

Estamos entendendo que, além do acesso imediato ao suporte nível 3, é obrigatoriedade da prestadora de serviços possui gestor técnico no NOC da prestadora.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Ficam mantidos os termos do edital

18. Quanto ao item 4.6.2.3 - Perfil III e item 1.12.6 dos Requisitos Técnicos Básicos

O item 1.12.6 do Anexo A define que:

“1.12.6. Oferecer capacidade de processamento e throughput da concentradora capaz de suportar pelo menos o dobro do throughput previsto para atendimento a todos os acessos deste lote. A Prestadora deverá se responsabilizar pelo dimensionamento e upgrades necessários na solução de forma a garantir o perfeito funcionamento até o final da vigência do contrato, sem ônus para a UGO..”

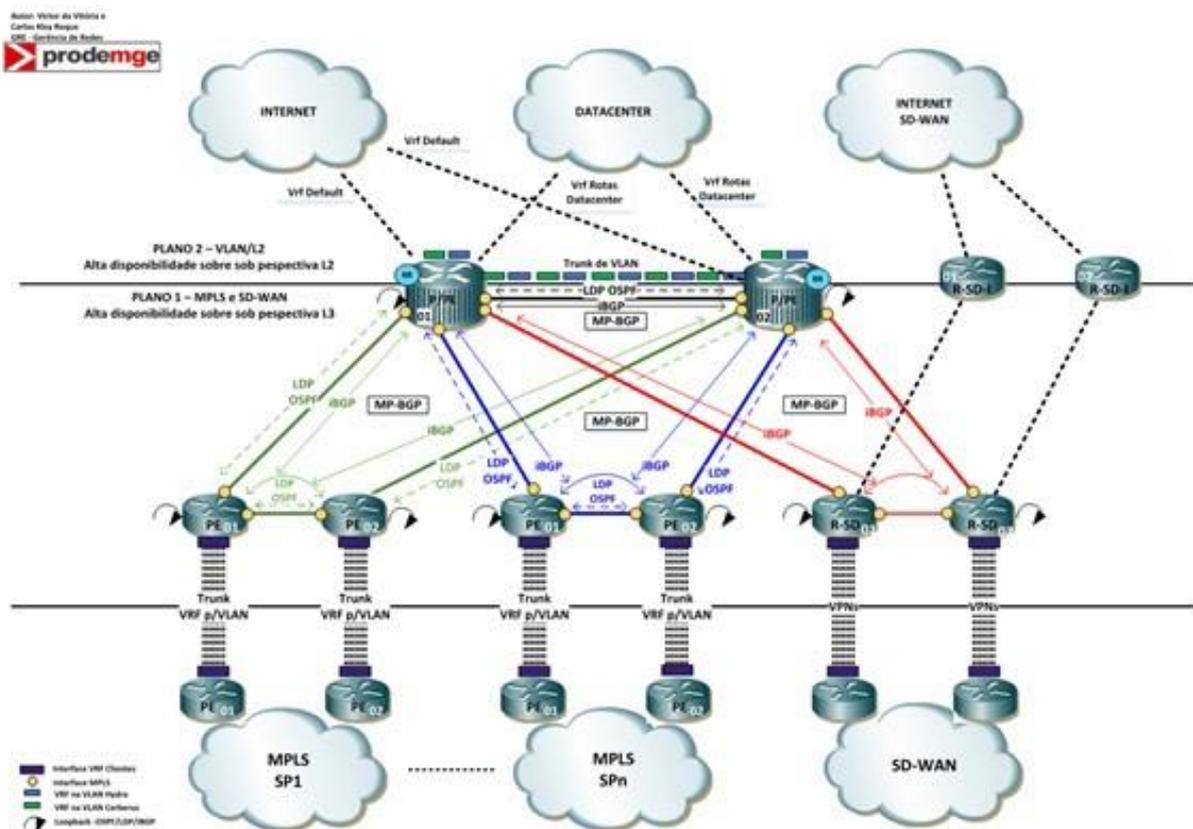
Destaca-se que o TERMO DE REFERÊNCIA, no seu item 4.6.2.3.1.1 define as interfaces de interconexão com os equipamentos da UGO, quando cita:

“4.6.2.3.1.1. A solução deverá se interconectar aos dois roteadores centrais da UGO.

Para tanto, deverá oferecer, no mínimo, 02 interfaces 1000Base-T, conector RJ-45 e 02 interfaces 1000Base-SX LC-PC. Alternativamente a solução poderá oferecer 02 interfaces 1000BaseT, conector RJ45 e 02 interfaces 10GBase-LR/SR LC-PC, caso requerido pela UGO.”

Destaca-se também que o TERMO DE REFERÊNCIA, na figura 5, define a topologia física de interligação dos appliances SD-WAN na UGO.

Assim, entendemos que a solução deverá atender ao TERMO DE REFERÊNCIA, por este ser soberano, obedecer a topologia definida na figura 5 do TERMO DE REFERÊNCIA, conforme abaixo:



Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Ficam mantidos os termos do edital

19. Quanto ao 4.6.2.3.1.2 do TERMO DE REFERÊNCIA

“4.6.2.3.1.2. Cada Unidade de Governo conectada à concentradora deverá ser mapeada em um único contexto de roteamento (Virtual Routing Forward) pelas Prestadoras. Cada contexto de roteamento deverá ser transportado para os roteadores da UGO, obedecendo as definições de padrão para VRF’s dos demais lotes. Os detalhes técnicos desta conexão serão tratados no Acordo Operacional.”

Entendemos que se o concentrador SD-WAN encaminhar todo o tráfego utilizando uma interface do tipo túnel com suporte ao protocolo GRE o item será considerado como atendido.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto.

20. Quanto ao item 4.6.2.2.7 do TERMO DE REFERÊNCIA

“Caso os equipamentos roteadores centrais instalados na UGO excedam a 60% (sessenta por cento) de ocupação no consumo de CPU ou de memória, o equipamento deverá ser imediatamente substituído por outro de maior capacidade.”

Por ser de praxe no mercado tecnológico adotar o valor de 75% a troca de roteador, no caso de ocupação no consumo de CPU ou de memória, solicitamos a alteração de 60% para 75%

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital

21. Quanto ao item 5.7 e 5.7.1 do TERMO DE REFERÊNCIA

“O valor correspondente à multa será descontado na fatura da Prestadora, preferencialmente no mês subsequente ao da notificação, nos termos definidos no SLA para todos os critérios estabelecidos para a prestação dos serviços, que não sejam causadas por: Caso fortuito ou força maior (entende-se como caso fortuito como sendo qualquer ocorrência que não seja proveniente de qualquer ação humana).”

Estamos entendendo que casos fortuitos envolvem temas como incidentes climáticos e/ou meteorológicos (os quais afetam uma localidade de forma generalizada), como por exemplo: enchentes, falta de energia elétrica na

localidade, isolamento de transportes terrestre à localidade e outros casos). Entendemos ainda que este tema será tratado no Acordo operacional).

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Não. Ficam mantidos os termos do edital

22. Quanto ao item 5.8.4 do TERMO DE REFERÊNCIA

O item 5.8.4 do TERMO DE REFERÊNCIA define que:

“ 5.8.4. Para efeito de dimensionamento dos recursos de telecomunicações envolvidos na prestação dos serviços, taxas de transmissão demonstradas no quadro 1, deverão ser garantidas. “

MeiodeTransmissão	Perfil	Taxade“Download”	Taxade“Upload”
Satélite	I	100%	30%
Terrestre	I	100%	100%
Satélite	III	50%	15%
Terrestre(SD-WAN)	III	40%	10%
Terrestre(MPLS)	III	50%	50%

Entendemos que, para o Perfil III, considerando que a garantia de banda exigida é de 40% , caso a operadora opte por fornecer um link dedicado, full duplex e com garantia de 100% de banda, ele poderá fornecer um link com a banda correspondente aos 40% da banda total solicitada, já que no caso de link dedicado a operadora estará ofertando 100% da garantia.

Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o seu entendimento. A garantia de banda do perfil III não está definida em 40%. Ela está especificada de acordo com o tipo de tecnologia de transmissão a ser adotada pela prestadora vencedora do referido lote. Caso a prestadora opte por usar tecnologia MPLS com link dedicado onde a banda de transmissão pode alcançar até 100%, ela deverá oferecer pelo menos 50% de upload e download.

23. Quanto ao item 5.10.6.1 do TERMO DE REFERÊNCIA

“5.10.6.1 O quadro 4, entendido como mês calendário, apresenta a quantidade máxima de incidentes mensais admissíveis por acesso, considerando também o Padrão de Acesso da Unidade, sem que ocorra a aplicação de qualquer penalidade à Prestadora..”

Perfil	Padrão de Acesso	Quantidade de Incidentes Mensais por Acesso
I	Com Redundância Crítica	1
I	Com Redundância não Crítica	2
I	Sem Redundância	2

Quadro 4 - Quantidade de incidentes mensais admissíveis por acesso

Entendemos que em caso de ocorrência de “Incidente filhos”, gerados pela oscilação do mesmo link enquanto o “incidente Pai” ainda esteja em fase de “apuração e diagnóstico”, este deverá ser vinculado ao “Incidente Pai” e receber o mesmo registro, diagnóstico e responsabilidade do mesmo. Os tempos de cada evento de “Incidentes filhos” serão considerados para fins de cálculo do tempo total de indisponibilidade mensal e para fins de geração de novos créditos por tempo indisponibilidade. Porém, estes não deverão ser considerados cumulativamente como incidentes penalizáveis para fins de “Quantidade máxima de incidentes mensais admissíveis” por acesso.

Qualquer “Incidente filho” gerado após 24 horas de normalização continuada do incidente Pai, deverá ser desvinculado pela Operadora Prestadora de serviços do “incidente Pai” tratado como “Novo Incidente Normal” (vide Quadro 4 - Quantidade de incidentes mensais admissíveis por acesso no item 5.10.6.1)

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. A quantidade de incidentes gerados, mesmo durante a fase de apuração e diagnóstico, interfere na rotina diária da unidade, por este motivo devem ser considerados na contagem de incidentes mensais admissíveis.

24. Quanto ao item 5.11.2.6.1 do TERMO DE REFERÊNCIA

“5.11.2.6.1.A Prestadora deverá proceder ao bloqueio ou ao desbloqueio de segurança nos CPE’s em, no máximo, 04 (quatro) horas partir de sua solicitação no Portal da Rede IP ou na ferramenta de gestão de TIC da PRODEMGE ou por e-mail enviado pela UGO à Prestadora.”

Observa-se que, dependendo do volume de solicitações por dia, vinculados à solução SD-WAN a qual o acesso será uma conexão à rede pública e vinculados o volume de *troubleshooting* e ativações, a Operadora não conseguirá

cumprir o prazo de 4 horas. Assim, entendemos que, o quantitativo máximo a ser solicitado por dia será detalhado no Novo Acordo Operacional.

Entendemos também que, em casos de ataques massivos, uma Sala de Guerra será criada (com integrantes da UGO, usuários finais e prestadoras, etc), para a elaboração da estratégia de mitigação e definição de responsabilidades e distribuição das ações de bloqueio entre todos os integrantes da Sala de Guerra. Sendo assim, o prazo de 04 (quatro) horas desconsiderado devido ser um “Problema de Força Maior”.

Nossos entendimentos estão corretos?

RESPOSTA: O entendimento não está correto. Ficam mantidos os termos do edital

25. Quanto ao item 5.11.2.1.1 do TERMO DE REFERÊNCIA

“ 5.11.2.1.1. Quando a Alteração de Configuração de acessos com velocidade acima de 4 Mbps incorrer em mudança de tecnologia de meios de acesso ou de capacidade dos equipamentos CPE, ou ainda alterações de Fator de Redundância de Acesso (FRA) que incorram em instalação de circuito adicional, poderão ser admitidos, mediante solicitação da Prestadora, os mesmos prazos estabelecidos para uma Solicitação de Ativação e de Mudança de Endereços.”

Destaca-se que o atendimento às alterações de velocidades para velocidade acima de 4 Mbps e inclusive 4 Mbps sempre incorrem em mudança de tecnologia (opticalização, MPPP, etc).

Assim, solicitamos que seja alterado o texto para:

“5.11.2.1.1 Quando a Alteração de Configuração de acessos com velocidade maior ou igual a 4 Mbps, incorrer em mudança de tecnologia de meios de acesso ou capacidade dos equipamentos CPE, poderão ser admitidos, mediante solicitação da Prestadora, os mesmos prazos estabelecidos para uma Solicitação de Ativação e de Mudança de Endereços. Isso porque a partir desta velocidade existe a possibilidade de troca de topologia, troca de tecnologia do meio de acesso e troca de equipamento para o devido atendimento.”

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital

26. Quanto ao item 5.11.1.2 e 5.11.2.1 do TERMO DE REFERÊNCIA

“5.11.1.2 O atendimento, pela Prestadora, às Solicitações de Ativação e de mudança de endereços nas Unidades de Governo, para todos os Perfis, deverá ser realizado nos prazos máximos descritos no quadro abaixo.”

Região de Atendimento	Prazo Máximo (dias corridos)
Área Local de Belo Horizonte	45
Demais Municípios	60

“5.11.2.1 O atendimento às Solicitações de Alteração da Configuração, no que se refere à mudança na Capacidade de Acesso e no Padrão de Acesso das Unidades de Governo, para todos os Perfis, deverá ser realizado nos prazos máximos descritos no quadro 7. “

Região de Atendimento	Prazo (dias corridos)
Área Local de Belo Horizonte	20
Demais Municípios	30

Observa-se ao longo dos anos de operação da Rede Multisserviços que grande parte das unidades Governo não possuem expediente aos finais de semana e feriados, isto inviabiliza qualquer atividade para estas datas. Sendo que conforme itens 4.2.1.6.2 e 4.2.1.6.3 a UGO e a Unidade Governo operam com prazos estabelecidos em dias úteis.

Outro ponto é que durante o contrato de 2014, foram tratados vários projetos especiais de vários órgãos que fazem parte da Rede Governo MG. Estes projetos e SLAs devem ser previamente alinhados com a Prestadora, uma vez que os mesmos possuem escopo definido, particularidades técnicas, e até mesmo impactos nas estruturas concentradoras.

Sendo importante concluir e destacar que, esta forma de tratativa (realizada no durante o contrato de 2014), se mostrou eficiente na antecipação das ações, bem como na comunicação e no alinhamento do cronograma de cada projeto com o órgão solicitante.

Desta forma, solicitamos:

- Alterar o prazo de dias corridos, para dias úteis.
- Criar um item para projetos especiais, demandas que representem grandes volumes (demanda igual ou maior a 50 pontos por exemplo), deverá ser objeto de negociação entre as Prestadoras e a UGC e a UGO.

Nossas solicitações serão atendidas?

RESPOSTA: As solicitações não serão atendidas. Ficam mantidos os termos do edital

27. Quanto ao item 5.11.2.8 do TERMO DE REFERÊNCIA

“5.11.2.8 A Prestadora deverá proceder às demais Solicitações de Alteração da Configuração de Acessos em, no máximo, 1 (um) dia útil a partir de sua solicitação no portal da Rede IP ou por e-mail enviado pela UGO à Prestadora. A capacidade operacional de atendimento da Prestadora será tratada no Acordo Operacional.”

Durante a execução do contrato de 2014, várias OS's não foram executadas no prazo, por erro ou falta de informação do próprio órgão (em relação a configuração solicitada pelo cliente). A alteração do prazo viabiliza o atendimento da solicitação de forma assertiva.

Desta forma, solicitamos que altere o prazo para 2 (dois) dias úteis.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital

28. Quanto a GARANTIA solicitada

DO EDITAL (Arquivo - MD 001-2019 Edital)

“11.2 Será exigida a prestação de garantia contratual pela contratada, no valor correspondente a 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, conforme subitem 21.2 do Anexo I - Termo de Referência.”

DO TERMO DE REFERÊNCIA - (Arquivo - MD 001-2019 Anexo I_Termo de Referencia)

“21.2.A CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 0,5% (meio por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, desde que cumpridas as obrigações contratuais.”

Salientamos que devido as exigências e prazos dos tramites internos das instituições financeiras, a garantia somente será realizada após cerca de (60) sessenta dias do contrato assinado por ambas as partes, CONTRATADA e CONTRATANTE.

Assim, para participarmos do certame, se faz necessário que este prazo seja alterado, para o prazo razoável de 60 (sessenta) dias.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital

DO ANEXO 1.3 - Perfil III - Lote X - SD-WAN

29. Quanto aos itens 1.4 e 1.12.31.12 do Lote X - SD-WAN

Destacamos que existe uma contradição entre os itens 1.4 e 1.12.31.2 do Anexo A. Enquanto o item 1.4 define que qualquer necessidade do órgão acessar a rede pública o tráfego deverá ser encaminhado para a UGO, o item 1.12.33.12 define que o tráfego para a nuvem pública deverá ser enviado para o acesso banda larga.

Vejam abaixo:

“1.4. Caso a Prestadora opte por adotar a tecnologia MPLS, os serviços de conectividade IP deverão ser providos através de rede privada, que deverá estar completamente isolada e protegida, tanto de redes públicas, como de outras VPNs e deverá seguir os padrões de segurança especificados no item 5.13 e os padrões de interconectividade previstos no item 4.6.2 do Termo de Referência. ”

“1.12.31.12. Deverá ser capaz de identificar tráfego de aplicações disponíveis em nuvem pública e priorizar o seu encaminhamento pela conexão Banda Larga. ”

Assim, solicitamos esclarecimentos se os órgãos de estado deverão sair para a internet pelo concentrador ou deverão sair pela Banda Larga contratada.

Assim, se faz necessário uma revisão do texto, para que não exista dupla interpretação no OBJETO de contratação. Desta forma, solicitamos a correção do texto.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital

30. Quanto ao item 1.11.2 Anexo 1.3 do Lote X - SD-WAN e 5.8.4 Do Termo de Referencia

“1.11.2. Para as velocidades até 1 Mbps, a prestadora deverá garantir 100% da banda útil, para upload e download para qualquer tecnologia utilizada.”

“5.8.4

Meio de Transmissão	Perfil	Taxa de "Download"	Taxa de "Upload"
Satélite	I	100%	30%
Terrestre	I	100%	100%
Satélite	III	50%	15%
Terrestre (SD-WAN)	III	40%	10%
Terrestre (MPLS)	III	50%	50%

Quadro 1 – Garantia de taxas de transmissão

Estamos entendendo que o item 1.11.2 se refere somente solução terrestre, visto que a solução satélite é permitida no perfil III - Lote X e as garantias são 50% Download e 15% upload.

Está certo nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto.

Ainda sobre o tema, considerando que o edital da SEPLAG com as mesmas características técnicas não contém esta exigência, considerando o perfil dos circuitos atuais, melhor atendimento e custo para o estado, solicitamos a **exclusão** deste item ou alternativamente seja alterada a redação para incluindo a palavra terrestre e que altere para 512Kbps.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

31. Quanto ao item 1.12.2 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.2 do Anexo A define que:

“1.12.2. Ser composta por uma Console Central na UGO (on-premises), que será responsável por fazer toda a configuração dos appliances SD-WAN, incluindo priorização de tráfego, configurações de QoS, que deverão ocorrer de forma centralizada via software de gerência.”

Atualmente, com a evolução das Soluções de TIC, é prática dos fabricantes, por uma questão de economia de hardware e P&D, disponibilizar a solução de gerenciamento embargada em servidores de fabricantes diversos como Dell, HP, etc.

As soluções de gerenciamento virtualizado apresentam sempre um custo mais barato e isto está diretamente vinculado ao princípio da economicidade.

Assim solicitamos, para que possamos participar do Edital, e para que ocorra a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, se faz necessário que a solução SD-WAN possa ser composta por uma solução de gerência virtualizada (software embarcado em servidores de fabricantes diversos como Dell, HP, etc.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Não existe vedação ao uso de soluções virtualizadas. Deve-se observar somente que todos os componentes da solução devem estar instalados no ambiente da UGO

32. Quanto ao item 1.12.5 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.5 do Anexo A define que:

“1.12.5. Oferecer forma de configuração local dos equipamentos via console out-of-band, sendo conexão serial, UTP, USB ou equivalente; “

Entendemos que a configuração local será para o *setup* inicial dos equipamentos.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não está correto o entendimento.

33. Quanto ao item 1.12.7 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.7 do Anexo A define que:

“1.12.7. Deverá analisar o tráfego em tempo real e realizar o balanceamento dos pacotes de um mesmo fluxo entre múltiplos links simultaneamente em uma extremidade; “

Entendemos que, o balanceamento de carga será por fluxo, pois classificará pacotes em diferentes fluxos baseado em regras, tais como: IP de destino, IP de origem, protocolo, porta de origem e porta de destino. Pacotes do mesmo fluxo seguirá pelo mesmo link.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto.

34. Quanto ao item 1.12.12 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.12 do Anexo A define que:

“1.12.12.A solução SD-WAN deverá suportar exportação de registros Netflow / IPFIX;”

Estamos entendendo que a solução estará atendendo este item, se apresentar uma solução que receba as informações do fluxo de tráfego do ativo SD-WAN e produza relatórios completos da conexão. Podendo estes serem por categoria, aplicações, protocolos e serviços. Desta forma, a solução apresentará funcionalidades completa de registro de tráfego que substitui o NetFlow/IPFIX.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto.

35. Quanto ao item 1.12.31.8 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.31.8 do Anexo A define que o *appliance* remoto para a solução SD-WAN:

“1.12.31.8 .Deverá possuir pelo menos 3 conexões/interfaces de rede, sendo uma utilizada pela Prestadora, um acesso banda larga adicional e uma conexão de chip de comunicação de dados 3G ou superior;

Entendemos que a capacidade do equipamento utilizar vários links de acesso, seria a contratada disponibilizar em seu equipamento além da porta WAN para o circuito prestado mais duas interfaces Gigabit Ethernet (10/100/1000Base-T) ou uma delas USB livres para conexão com modems ou roteadores externos que utilizam as tecnologias (banda larga, LTE ou 3G).

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto.

36. Quanto ao item 1.12.31.13 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.31.13 do Anexo A define que:

“1.12.31.13 .Deverá permitir o bloqueio e desbloqueio de tráfego por aplicação, IP ou subrede de origem ou destino e porta TCP/UDP. “

As características citadas neste item, leva ao entendimento de que o equipamento deve possuir funcionalidades firewall.

Para que TODAS as proponentes licitantes tenham o mesmo entendimento sobre a obrigatoriedade ou não do equipamento SD-WAN possui funções de firewall, o que eleva o custo da solução, se faz necessário que seja claramente especificado pela contratante se:

O equipamento deverá possuir funcionalidades firewall?

RESPOSTA: O equipamento deverá possuir recursos que cumpram a funcionalidade solicitada.

37. Quanto ao item 1.12.33.3 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.33.3 do Anexo A define que:

“1.12.33.3.O sistema deverá suportar o método de autenticação externo usuário/conta do servidor Radius;”

Entendemos que se o concentrador SD-WAN possuir base de autenticação local o item será considerado como atendido.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento não está correto.

38. Quanto ao item 1.12.33.8 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.33.8 do Anexo A define que:

“1.12.33.8.A console de gerenciamento SD-WAN deverá ser do mesmo fabricante dos appliances SD-WAN.”

Atualmente, com a evolução das Soluções de TIC, é prática dos fabricantes, por uma questão de economia de hardware e P&D, disponibilizar a solução de gerenciamento através de um acesso remoto ao servidor de gerencia da rede.

Não é prática do mercado desenvolver uma console de gerenciamento fechada (hardware e software desenvolvidos pelo próprio fabricante) como acontecia, por exemplo, numa solução SUN Solaris (onde a console de gerencia era integrada ao sistema operacional Solaris)

Assim solicitamos, para que possa haver maior competitividade no Edital, para que ocorra a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, se faz necessário que a solução SD-WAN possa ser composta por uma solução aonde a Console de Gerência possa ser uma workstation da UGO aonde será realizado um *login* remoto ao servidor de gerenciamento, não prejudicando a configuração e o monitoramento da solução SD-WAN.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A solicitação não será atendida. Ficam mantidos os termos do edital.

39. Quanto ao item 1.12.33.12 do Lote X - SD-WAN

O item 1.12.33.12 do Anexo A define que:

“1.12.33.12.A Gerência deverá enviar mensagens syslog referentes aos CPEs SD-WAN para um servidor syslog externo;

Estamos entendendo que o servidor *syslog* não deverá ser fornecido, pois trata-se do servidor de *syslog* já em produção da UGO.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim, o entendimento está correto.

40. Quanto ao item 4.2.1.3.5.

“4.2.1.3.5. Todas as migrações deverão ocorrer em 120 dias corridos após a assinatura do contrato.”

É importante ressaltar a preocupação eminente e possíveis impactos que poderão ser causados devido a situação atual que estamos vivendo com o problema do “*corona vírus*” e as medidas de prevenção que estão sendo tomadas em relação a esse tema, já que estão trazendo alterações nas atividades diárias e impactando no fluxo operacional de trabalho das empresas. Ponderando sobre tal situação existe um fator crítico que pode envolver o cenário de prazos

previstos para entrega dos serviços, considerando que o início da contagem de tal prazo pode se iniciar em um período em que ainda a situação não esteja normalizada.

O legislador previu questões quanto a prorrogações relativas a casos emergência nacional, vejamos:

§ 1o Os prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega admitem prorrogação, mantidas as demais cláusulas do contrato e assegurada a manutenção de seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que ocorra algum dos seguintes motivos, devidamente autuados em processo:

II - Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;

Dessa forma, ponderando levar em consideração o cenário que estamos vivendo, bem como a legislação vigente sobre o tema, solicitamos avaliar possibilidade de suspensão do processo até que a situação esteja controlada, garantindo assim a minimização dos riscos e impactos para todos os envolvidos.

Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Fica mantido o edital.