

PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS
Secretaria de Administração e de Recursos Humanos.
DELCA
Departamento de Licitações, Compras e Contratos Administrativos.
Comissão Permanente de Licitações – CPL

Nº DE FLS.: 07 (INCLUINDO ESTA)

PREGÃO PRESENCIAL Nº 31/2022:

OBJETO: REGISTRO DE PREÇOS, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA, COMUTADA, SERVIÇO 0800, SOLUÇÃO DE PABX EM NUVEM, CIRCUITO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (IP) DEDICADO COM “ANTI DDoS”, FAIXA DE IP’S VÁLIDOS E DNS REVERSO COM LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS, VISANDO O ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS E ÀS SUAS UNIDADES EXTERNAS, DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES PRESENTES NO TERMO DE REFERÊNCIA.

PERGUNTA FORMULADA POR EMPRESA LICITANTE E RESPOSTA ELABORADA PELO DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE SUPRIMENTOS, SERVIÇOS GERAIS E PATRIMÔNIO:

1. O item 1.1 do TR cita “ A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos;” Entendemos que se a Licitante fornecer uma solução de PABX em nuvem, fica sob sua responsabilidade todos os equipamentos no datacenter, além do fornecimento de Telefones IP’s. A infraestrutura de rede local(cabeamento, switch e sua configuração) de cada endereços, fica a cargo da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

SIM

2. O item 1.7 do TR cita “ Todos os números contidos nas faixas de numeração DDR serão implementados e funcionarão junto ao PABX IP a ser implementado. Assim, pede-se ao Prestador de Serviços de Telecomunicações o fornecimento de Ramais DDR, de tal forma que as ligações entrantes sejam diretamente encaminhadas ao seu ramal de destino;” Entendemos que todos os números contidos nas faixas de numeração DDR serão implementados e funcionarão junto ao PABX em NUVEM e não em PABX IP conforme menciona no item supracitado. Nosso entendimento está correto?

Sim. Todos os DDR's funcionarão junto com o PABX em nuvem.

3. O item 1.7 do TR cita “ A contratada deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia, telefones IP’s, gateways, gateways de sobrevivência, ATA’s e HEADSETs de modo que atenda todos os usuários;” O item mencionado fala do fornecimento de gateways, atas, porém não está especificado no TR o quantitativo necessário para cada site. Esta informação é importante para o projeto pois implica

em custo. Visando uma maior competitividade e preços melhores para a administração solicitamos o envio do quantitativo de gateways e atas para cada site. Nossa solicitação será atendida? Há necessidade do quantitativo de aparelhos gateway's para manter a sobrevivência de todos os usuários é de competência da contratada. 4. O item 1.11 do TR cita " A contratada deverá instalar 01 gateways com sobrevivência em cada estrutura, ou seja, na PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS e as unidades externas da Prefeitura Municipal para manter a comunicação no caso de queda da internet;" A tecnologia em nuvem elimina equipamentos e estrutura física no local, proporcionando atualizações sem custo e funções de PABX de última geração. Como sobrevivência pode ser adotado o direcionamento automático de ligações para o aparelho móvel do servidor, visto que as soluções possuem licenças com tal funcionalidade. Visando uma maior competitividade e preços melhores para a administração solicitamos como alternativa de sobrevivência o direcionamento o ramal para o celular. Ressaltamos que há localidades que possuem apenas um usuário. Nossa solicitação será atendida?

Para garantir o pleno funcionamento e a sobrevivência de todos os usuários no caso de queda da internet inclusive ligações entre ramais internos e entre setores, utilizando os terminais IP's físicos, conforme descrito no termo de referência no item 1.11, a contratada deverá instalar pelo menos 01(um) gateway com sobrevivência em cada uma das 142 localidades.

5. O item 3.8 do TR cita "SBC – SESSION BORDER CONTROLLE" O controlador de borda de sessão é um elemento de rede implantado para proteger voz baseada em SIP em redes de protocolo de Internet e já está implantando na solução de nuvem da Contratada, desta forma solicitamos a retirada da exigência da instalação deste equipamento. Nossa solicitação será atendida?

A contrata deverá atender conforme o solicitado no item 3.8 do TR.

6. O item 3.15.1 do TR cita "Fornecimento de dispositivo para autonomia de energia elétrica, dimensionadas para garantir o funcionamento dos servidores que forem instalados nas dependências do Contratante, por período mínimo de 06 (seis) horas contínuas e ininterruptas, no caso de falta de alimentação – energia elétrica;" Está sendo solicitado o fornecimento de nobreak, solicitamos esclarecimento se o mesmo deve ser instalado como fornecedor de energia de emergência para gateways e mesmo os sites que possuem um ramal terão nobreak. Nossa solicitação será atendida?

Em cada uma das 142 localidades/estrutura deverá ser instalado um nobreak para o pleno funcionamento dos gateway's no caso de queda de energia.

7. O item 3.18.4 do TR cita "A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com atendente, e além dos 02 (dois) técnicos permanentes, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante toda a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;" Disponibilizar técnicos pode gerar um desequilíbrio financeiro para o Bid, principalmente porque a administração já definiu o valor máximo deste projeto. Desta forma sugerimos que o suporte técnico e a manutenção corretiva, seja na modalidade remota e/ou on- site, quando necessário, em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, onde a abertura de reparo se dará por

um número 0800, disponibilizado pela Contratada. O reparo se dará maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, neste caso a Contratada disponibilizando um técnico. Nossa solicitação será atendida?

Não. A contratada deverá atender conforme solicitado no item 3.18.4.

8. O item 3.18.5 do TR cita "A Ordem de serviço deverá ser composta, no mínimo, das seguintes informações: • Data e número sequencial da requisição; • Nome e departamento do Requisitante; • Atividades a serem desempenhadas; • Assinatura e aceite da Diretoria Requisitante;" Os serviços referentes a Ordens de Serviço, como ativação de novo circuito, alteração característica, entre outros desta natureza, são atendidas por um preposto onde é responsável por internalizar a demanda e sendo apoiada pelo time de entrega que acompanha a execução, passando os status a Prefeitura Municipal de Petrópolis. Entendemos que desta forma não causa prejuízo na execução e acompanhamento, disponibilizando um técnico. Nosso entendimento está correto?

A contratada deverá atender conforme solicitado no item 3.18.5.

9. O item 3.18.9 do TR cita "Todos os serviços de Suporte Técnico Especializado, Manutenção e Apoio deverão ser executados por técnicos qualificados e com certificação comprovada pelo fabricante da Solução, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, durante o período contratual;" Visando uma maior competitividade solicitamos a exigência da certificação dos técnicos, uma vez que os técnicos que prestam serviços para a Contratada podem estar em vias de tirar a certificação Nossa solicitação será atendida?

A contratada deverá atender conforme solicitado no item 3.18.9.

10. Os subitens 3.19.1.1 e 3.19.1.2 do TR citam respectivamente "Atendimento imediato, nos horários comerciais, pois prevê 2 (dois) técnicos permanentes de segunda a sexta e quando necessário, finais de semana e feriados); 01 (um) veículo disponível considerando este com no máximo 5 (cinco) anos uso ou fabricação, evitando assim que tenha problemas com manutenção no mesmo e atrasando o atendimento nas secretarias);" Os itens mencionam que a Contratada deve disponibilizar dois técnicos residentes e um veículo durante o tempo de contrato. É de praxe que para os serviços de telefonia a Contratada fornecer suporte técnico e manutenção corretiva nas modalidades remota e on-site, durante a vigência do contrato, para os equipamentos integrantes da solução ofertada. Disponibilizar técnicos e veículos pode gerar um desequilíbrio financeiro para o Bid, principalmente porque a administração já definiu o valor máximo deste projeto. Desta forma sugerimos que o suporte técnico e a manutenção corretiva, seja na modalidade remota e/ou on-site, quando necessário, em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, onde a abertura de reparo se dará por um número 0800, disponibilizado pela Contratada. O reparo se dará maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, neste caso a Contratada disponibilizando um técnico. Nossa sugestão será acatada?

A contratada deverá atender conforme solicitado no item 3.19.1.1. e 3.19.1.2.

11. O item 3.22.1 do TR cita "A prestação dos serviços licitados deverá ser entregue em até 60 (sessenta) dias corridos, após o recebimento da ordem de serviço.;" Considerando à grande quantidade de equipamentos envolvidos no certame, sendo alguns deles importados, ao processo de portabilidade de cada site, e ativação de

troncos nos respectivos sites descrito neste TR, solicitamos que o prazo para ativação de todos os endereços deste TR, seja de no mínimo 120 dias.

A contratada deverá atender conforme solicitado no item 3.22.1.

12. O item 3.23 do TR cita "LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS LOTE 1:" Na tabela deste item menciona que 1200 ramais virtuais serão distribuídos entre 142 órgãos da Prefeitura de Petrópolis, ou seja, há 142 endereços na tabela. No entanto o item 4 do TR informa que para 322 endereços deverão ser instalados circuitos de acesso à internet. Fazendo se as contas, para 180 endereços não está sendo contemplado a quantidade de ramais virtuais. Solicitamos a revisão da tabela do item 3.23 x tabela do item 4, no quesito ramais virtuais, se a distribuição será entre 142 ou 322 endereços. Precisamos desta informação para termos o dimensionamento técnico e financeiro do projeto. Nossa solicitação será atendida?

O termo de referência está correto, são 142 estruturas para telefonia e 322 para internet.

13. O item 4 do TR cita "CIRCUITO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA"

Para a solução de voz está sendo solicitado o fornecimento de circuito de acesso à internet como meio de transporte para a solução de voz. Observa-se que a Prefeitura permitiu 100% de subcontratação de todos os acessos de dados, caso a Contratada não consiga atender. Analisando os endereços, identifica-se a falta de viabilidade técnica para alguns, principalmente em função da localização. Trata-se de endereços que têm dificuldades de se chegar com a infraestrutura necessária para a transmissão de dados. O princípio da ampla concorrência, bem como o equilíbrio financeiro do negócio, sempre deve ser observado nas contratações públicas. Visando estas questões, solicitamos que o item 4 do lote 1, seja transformado em um lote. Um lote exclusivo de banda larga. Desta forma a Contratante estará aumentando a competitividade no lote de STFC, além de que, economicamente a Contratada não irá embutir no projeto de voz o custo da solução de acesso à internet. Nossa solicitação será atendida?

Não é possível atender à solicitação. O acesso à internet banda larga será utilizado tanto para solução de voz, quanto para acesso de computadores à internet.

14. O item 4 do TR cita "CIRCUITO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA" Em função da falta de viabilidade técnica para alguns endereços e como o investimento poderá tornar o projeto com um custo oneroso, solicitamos que a administração permita que 15% dos endereços informados não sejam atendidos. Nossa solicitação será atendida?

Não é possível atender à solicitação. No edital permite subcontratação, pois visamos o atendimento de todos os endereços constantes no edital.

15. O item 4 do TR cita "CIRCUITO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA" Entendemos que o acesso à internet banda larga será exclusivo para a solução de voz, desta forma solicitamos que seja permitido o fornecimento de velocidade mais baixa para este acesso. Principalmente, analisando que em alguns sites terão apenas um ramal virtual. O ideal é a banda do link esteja relacionada com a quantidade de ramais, sendo que para cada ramal considera-se 100Kbps. Nossa solicitação será atendida?

Não é possível atender à solicitação. O acesso à internet banda larga será utilizado tanto para solução de voz, quanto para acesso de computadores à internet.

16. O item 2.4 – Lote 2 do TR, cita “A alteração de capacidade de mitigação deverá ser implementada em um prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de solicitação formal através de correio eletrônico encaminhado via chave oficial ou de autorizados pela Secretaria de Administração e Recursos Humanos.” Com o objetivo de atender o SLA solicitamos a seguinte alteração no item supracitado: A alteração de capacidade de mitigação deverá ser implementada em um prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de solicitação formal através de correio eletrônico encaminhado via chave oficial ou de autorizados pela Secretaria de Administração e Recursos Humanos. Sendo que neste e-mail deverá constar o Aditivo Contratual assinado pela Prefeitura Municipal de Petrópolis. Nossa solicitação será atendida? Não é possível atender à solicitação, pois entendemos que não é necessário constar no edital aditivo contratual, pois a própria Lei de licitação, prevê aditivo contratual devidamente justificado e tendo em comum acordo em as partes.

17. O item 2.20 – Lote 2 do TR, cita “A contratada deverá realizar a comunicação da ocorrência do ataque à CONTRATANTE imediatamente após a detecção. E terá no máximo 15 minutos para iniciar a mitigação de ataques de DOS e DDOS..” O TERMO DE REFERÊNCIA, define em seu item 2.20 que a mitigação dos ataques do DoS e DDoS deverá ocorrer em até 15 minutos quando descreve: “2.20. A contratada deverá realizar a comunicação da ocorrência do ataque à CONTRATANTE imediatamente após a detecção. E terá no máximo 15 minutos para iniciar a mitigação de ataques de DOS e DDOS.” Destacamos que, a detecção é realizada através do monitoramento dos fluxos dos dados e estes analisados por uma plataforma para a correlação de eventos, rastreamento e coleta de estatísticas. Quando um comportamento anormal é detectado, podendo este ser uma condição de ataque, existe a necessidade da CONTRATADA entrar em contato com a CONTRATANTE, para investigar a condição é de ataque ou não. Ou seja, em alguns casos CONTRATANTE está realizando algum evento pontual em sua rede o qual possa desencadear um comportamento diferente da base line do cliente (ex: época de matrículas em acessos de escolas/faculdades). Assim, existe a necessidade da CONTRATADA (após o alerta associado a um possível ataque), avaliar se existe algum evento na rede que possa estar levando esta condição. Após esta análise, a equipe SoC da CONTRATADA entre em contato com o cliente para validar a condição ou não de ataque (conforme detalhado acima). Desta forma, sugerimos a alteração do texto de forma que o serviço de proteção contra ataques do tipo DoS e/ou DDoS possua SLA de mitigação em conformidade com os tempos de Detecção Proativa, Autorização e Início da Mitigação conforme abaixo: • Tempo de Detecção Proativa: tempo entre o primeiro alerta associado a um ataque até que o SOC avalie a incidência como possível ataque e tente contato com o cliente. Com SLA de 15 minutos. • Tempo de Autorização: tempo necessário para o cliente autorizar a mitigação do ataque, desde solicitação até sua autorização. Este período depende do cliente, logo não é considerado como medida de qualidade do serviço. • Início da Mitigação: Até 15 minutos após autorização do cliente Nossa sugestão será acatada?

Não é possível atender à solicitação. A sugestão dada será feita no contrato junto com a empresa vencedora do certame.

18. O item 3.1 – Lote 2 do TR, cita “3.1. O Firewall deve funcionar durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana não podendo ficar inoperante. A CONTRATADA deverá em caso de falha ou problemas técnicos disponibilizar outro equipamento para substituir o atual. O TERMO DE REFERÊNCIA, define que o Firewall não poderá ficar inoperante, devendo funcionar 24 horas nos 7 dias da semana, que a caso de falha deve disponibilizar outro equipamento para substituir o

atual. Destacamos que mesmo que a CONTRATADA disponibilize outro equipamento para substituir o que apresentar problema, o firewall ficará indisponível até que se seja substituído o mesmo não atendendo a situação de não inoperância do Firewall, conforme o item 3.1 do TR. Destacamos que para atender ao item 3.1 a necessidade do fornecimento de 2 (dois) Firewall, configurados em HA (Alta Disponibilidade). Face ao exposto, solicitamos preferencialmente que seja alterado este item do edital, expondo a necessidade de fornecimento de 2 Firewalls, conforme exposto acima, garantindo que a Prefeitura de Petrópolis receba as melhores propostas técnicas e de preços e se tenha a equânime competição entre os Proponentes. Caso contrário que seja retirada a condição “não podendo ficar inoperante” Nossa sugestão será acatada?

Não é possível atender à solicitação. Não vemos a necessidade de alteração do edital, pois o fornecimento do equipamento será feito por falha do primeiro.

19. O item 3.1 – Lote 2 do TR, cita “Os equipamentos ofertados devem possuir capacidade de velocidade e processamento compatível com o circuito disponibilizado, devem ser dimensionados depois de avaliação do volume de tráfego da rede da Contratante”. O TERMO DE REFERÊNCIA, informa que os equipamentos ofertados devem ser dimensionados depois de avaliação do volume de tráfego da rede da Contratante. Para um dimensionamento mais assertivo, além da velocidade dos circuitos são necessárias algumas informações como a quantidade média de usuário simultâneos do circuito de Internet, quantidade de micros, notebooks e etc, propiciando um dimensionamento mais adequado do Firewall a ser fornecido. Solicitamos que retirado este item do edital, pois o equipamento é dimensionado antes do certame e os custos dos equipamentos são alterados de acordo com o seu dimensionamento. Nossa sugestão será acatada?

Não é possível atender à solicitação. Os equipamentos ofertados devem ter capacidade de velocidade e processamento compatível com o circuito disponibilizado, ou seja, com link de velocidade 200Mb, logo seu dimensionamento não pode ser inferior a esta velocidade.

20. O item 3.5 – Lote 2 do TR, cita “A CONTRATANTE deverá ter acesso aos equipamentos através de acesso SSH e WEB. Caso necessite, a CONTRATANTE poderá solicitar acesso aos equipamentos com a permissão (leitura/escrita) que achar necessário.” No item 3.6 – Lote 2 do TR, cita “O CONTRATANTE deverá ter acesso total e irrestrito às configurações lógicas do equipamento, podendo em comum acordo alterar suas configurações para atender demanda iminente ou, ainda, a qualquer momento, solicitar à CONTRATADA para que o faça com prazo de 24 horas para cada localidade.” Considerando não ser um procedimento mais adequado em termos de Gestão de Segurança a Contratada e Contratante alterando as configurações de um mesmo equipamento, solicitamos que sejam alterados os itens 3.5 e 3.6, retirando exigência da permissão de escrita, permanecendo a permissão de leitura e acesso a configuração dos equipamentos. Nossa sugestão será acatada?


Não é possível atender à solicitação. Este assunto é questão de gestão, logo poderá ser discutido posteriormente à contratação, pois precisamos ter gestão dos equipamentos como fazemos atualmente.

21. O item 3.7 – Lote 2 do TR, cita “O Equipamento Firewall deverá possuir capacidade para controle de tráfego de dados por identificação de usuários com controle de aplicação, administração de largura de banda (QoS) e redundância de links, VPN IPsec e SSL, IPS, prevenção contra ameaças de vírus, malwares, Filtro de URL, criptografia de e-mail e controle anti-spam, inspeção de tráfego criptografado, filtro Web e filtro DNS, WAF, CASI e Relatórios Gerenciais,” WAF (Web Application Firewall)

e CASI (Cloud Access Security Inpecton), são soluções de segurança específicas não fornecidas normalmente não fornecidas por somente por um equipamento Firewall, contemplando outros appliances e outras soluções, que encarrendo fortemente a solução de segurança, inviabilizando o atendimento dentro da estimativa orçamentária do Edital. Face ao exposto solicitamos que sugerimos uma nova redação para este item do edital. "O Equipamento Firewall deverá possuir capacidade para controle de tráfego de dados por identificação de usuários com controle de aplicação, administração de largura de banda (QoS) e redundância de links, VPN IPsec e SSL, IPS, prevenção contra ameaças de vírus, malwares, Filtro de URL, criptografia de e-mail e controle anti-spam, inspeção de tráfego criptografado, filtro Web e filtro DNS, Relatórios Gerenciais" Nossa sugestão será acatada? 22. O item 6.1 – Lote 2 do TR, cita "6.1 A prestação dos serviços licitados deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias corridos, após o recebimento da ordem de serviço." Considerando o prazo necessário para importação dos equipamentos, instalação, obtenção de informações de aplicações da Prefeitura, configuração dos Firewalls, solicitamos que o prazo seja alterado para até 120 dias para entrega da solução envolvendo Firewall. Nossa sugestão será acatada?

Não é possível atender à solicitação. Estas especificações elaboradas, foram levantadas do único equipamento que hoje utilizamos na Prefeitura, ou seja, utilizamos um único equipamento.

ATENCIOSAMENTE,


EDIMILSON DIAMANTINO RODRIGUES
CHEFE DA DILIC
MATR.: 14.480-1

Roguel O. A. Schneider Coelho
Encarregado de Expediente
Mat. 240290