

ESCLARECIMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 023/2015-EMAP

O Pregoeiro da Empresa Maranhense de Administração Portuária - EMAP, em razão de solicitação da empresa **TELEMAR NORTE LESTE S.A**, torna público aos interessados, com base nas informações prestadas pela Gerência de Tecnologia da Informação da EMAP, o esclarecimento a seguir sobre item do Edital do Pregão Eletrônico nº 023/2015-EMAP, cujo objeto é a contratação de empresa para execução dos serviços de link para acesso à Internet a ser instalado em Ponto Central redundante no Data Center da EMAP, localizado na sede da EMAP, no Porto do Itaqui, em São Luís-MA.

QUESTIONAMENTO 01

O edital especifica em seu item 11.1.13.3, transcrito abaixo:

"11.1.13.3. Solução técnica, no momento do certame, onde na mesma deverá constar a topologia física (proposta do encaminhamento da dupla abordagem) e os documentos oficiais dos fabricantes que comprovem que a solução fornecida atende aos requisitos técnicos exigidos neste Edital e no Termo de Referência."

A Telemar Norte Leste S/A informa que, para apresentar uma solução que ofereça tecnologia capaz de prover redundância e outros benefícios, utiliza diversos recursos técnicos, onde cada um deles poderá não ser do mesmo fabricante. Além disso toda topologia empregada que atende à diversos clientes, bem como os contratos individuais de fornecimento dos equipamentos utilizados, impedem contratualmente que tais configurações sejam divulgadas a outros clientes ou outras empresas. Dessa forma, solicitamos que esta exigência seja retirada do edital. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A Dupla abordagem (ou encaminhamentos diferentes – via rádio e fibra óptica) se faz necessária devido à extrema necessidade devido a este serviço deverá ser contínuo e ininterrupto, garantindo a operação de 99,9%. A interrupção ocasionaria vários transtornos a administração da EMAP, como por exemplo, o não acesso ao sistema de controle de caminhões usados pelos distribuidores, cuja a totalidade é de 24 por dia, 365 dias por ano. Entretanto, esta exigência foi alterada conforme disposto na segunda versão alterada do Edital.

QUESTIONAMENTO 02

O termo de referência especifica em seu item 5.5, transcrito abaixo:

"5.3. As taxas de transmissão disponibilizadas no link de acesso à internet deverão ser 50Mbps, 100 Mbps, 150 Mbps, 200 Mbps e 250 Mbps."

"5.5. Os serviços de integração deverão ser redundantes, garantindo a disponibilidade de 99,999% mensal, com capacidade mínima para suportar o tráfego de 1 Gbps, sem necessidade de troca de equipamentos durante o período contratada"

O edital solicita links de até 250Mbps, porém, informa que os equipamentos deverão suportar até 1 Gbps. Entendemos que por esse motivo esta exigência se torna excessiva, inclusive, inviável economicamente para a administração pública tendo em vista que o custo de um equipamento que suporta 1Gbps é bastante superior ao equipamento que atende 250Mbps, sendo que o preço final do link é diretamente proporcional aos custos de aquisição envolvidos. Dessa forma, solicitamos vossa análise para retirada da exigência de equipamento que suporte 1Gbps para um equipamento que seja compatível com as velocidades exigidas no edital. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: O edital refere-se ao backbone de conexão da contratada com o contratante, é sabido que para uma transferência de dados entre pontos é necessário no mínimo um backbone que garanta essa transferência de forma homogênea e sem que o limite ultrapasse 65%, para garantir a usabilidade do mesmo.

QUESTIONAMENTO 03

O termo de referência especifica em seu item 5.6, transcrito abaixo:

"A CONTRATADA deverá auxiliar no processo de aquisição do ASN da EMAP e implementar a estrutura de endereçamento de rede (interconexão e configuração de roteador BGP)."

A Telemar Norte Leste S/A informa que os procedimentos dos quais uma empresa/instituição pretende se tornar um AS é totalmente independente das operadoras, pois trata-se da interação direta e exclusiva junto ao órgão Regulador, não tendo ação ou relação nenhuma por parte de outras empresas. Dessa forma, entendemos que a exigência acima, poderá ser desconsiderada pois a efetividade a instituição se tornar um AS é dependente exclusivamente da empresa solicitante. Está certo nosso entendimento?

RESPOSTA: Esclarecendo este item, o auxílio prestado será necessário porque para a implantação de um ASN é necessário a configuração em equipamentos não pertencentes ao contratante, e que neste caso deverá ser provido o auxílio pela contratada.

QUESTIONAMENTO 04

O termo de referência especifica em seus itens 6.1.7 e 6.1.18, transcrito abaixo:

"6.1.7. O dispositivo CPE que compõe o link da contratada a ser instalado na EMAP deverá possuir no mínimo 04 portas no padrão ethernet 1000 Base-T para integração."

“6.1.18. A Contratada deverá disponibilizar no roteador instalado na EMAP conexão através de 2 (duas) interfaces 10/100/1000 Base-T e realizar as configurações necessárias para manter esta funcionalidade;”

A Telemar Norte Leste S/A informa que os itens acima apresentam divergência em si, e, além disso, a quantidade de portas adicionais, superior à quantidade de links solicitados caracteriza uma exigência excessiva, e também, inviável economicamente, pois será necessário adquirir equipamentos customizados, e inclusive com a exigência de maior prazo para fornecimento tendo em vista de importação. Dessa forma, solicitamos que a exigência acima seja retirada, substituída pela exigência de ‘fornecimento de interfaces e portas compatíveis com a quantidade e especificidade dos links previstos no edital’. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A empresa alega que este item a quantidade de itens solicitados é contraditório, ora não existe contradição e tão pouco uma exigência desnecessária, as 4 (quatro) portas necessárias se fazem pela questão de redundância, caso a uma porta venha sofrer danos (o que é comum devido a descargas elétricas e por se tratar de dispositivos sensíveis) será automaticamente usada outra porta e assim sucessivamente para garantir a disponibilidade do serviço, enquanto o aparelho é substituído. Além do mais estas portas poderão ser utilizadas para uso futuro da própria contratante.

QUESTIONAMENTO 05

O termo de referência especifica em seus itens 6.1.7 e 9, transcrito abaixo:

“A Contratada terá até 60 dias para ativação do link/enlace, contados a partir da solicitação da Contratante.”

“9. Prazo para o atendimento

Serviço: Implantação dos links de dados para Internet.

SLA: 30 dias após a assinatura do contrato”

Observamos nos itens acima uma divergência quanto ao prazo de instalação, contudo, considerando a especificidade do objeto o qual exige fornecimento de links redundantes, bem como, fornecimento de equipamentos customizados os quais muitas vezes requer procedimentos de importação, acreditamos que o prazo hábil para conclusão da instalação não será inferior à 90 dias. Dessa forma, solicitamos a alteração do prazo informado nos dois itens para 90 dias. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A retificação já foi procedida.

QUESTIONAMENTO 06

O Termo de Referência especifica em seu item 6.1.26, transcrito abaixo:

"6.1.26. A Contratada a partir de solicitação da Contratante deverá aplicar políticas de controle de acesso (ACLs) em seus equipamentos, permitindo o bloqueio de tráfegos (Dos e DDoS) indesejáveis em direção ao AS (Sistema Autônomo) da Contratante, devendo ser aplicado em no máximo 1 (uma) hora a partir da abertura da solicitação."

A Telemar Norte Leste SA em tempo, informa não possuir serviço anti-DDoS no estado do Maranhão. Este serviço ainda está em fase de planejamento neste estado, porém, sem uma data determinada para disponibilização. Dessa forma, a exigência deste item no edital inviabilize nossa participação no certame. Considerando a intenção de viabilizar a participação do maior número de empresas no certame para o provimento do objeto principal que é o fornecimento de links de internet, solicitamos vossa análise para retirada deste item do edital. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Muitos ataques do tipo DDOS são oriundos de países estrangeiros, principalmente China e Estados Unidos que possuem uma banda de conexão com Internet de grande porte. Ressaltamos que a exigência desde item cabe também a operadora o providenciar, já que o mesmo pode ser diverso e na maioria das vezes o ataque ocorre nos equipamentos pertencentes a contratada. Por exemplo, se o ataque for na porta do roteador da contratada, ela deverá dar suporte e correção e bloqueá-lo, razão se dar pelo que por se tratar de um equipamento pertencente a contratante e que é alheio aos nossos serviços, ora se o equipamento é da contratada, ela deverá disponibilizar uma solução que evite este tipo de ataque, garantindo o pleno funcionamento do mesmo.

QUESTIONAMENTO 07

O Termo de Referência especifica em seu item 6.1.7, transcrito abaixo:

"6.1.7. A ocorrência de interrupção no serviço deverá ser comunicada imediatamente a EMAP, através de um sistema de notificação automática a ser implantado pelas contratadas, utilizando simultaneamente os seguintes meios: telefone (fixo e móvel), SMS e E-mail."

A Telemar Norte Leste SA possui serviço de gerenciamento pró-ativo de monitoração dos links contratados, onde, na ocorrência de interrupções do serviço, nossa equipe que atua 24x7x365, além da abertura de acionamento técnico, também faz o contato via telefone com os clientes. Contudo este procedimento já padronizado de forma nacional, garantindo maior agilidade e eficácia de atendimento, não realiza o envio de mensagens via SMS e/ou por e-mail, Dessa forma, a exigência dos envio de SMS e email para este acionamento inviabilize nossa participação no certame. Considerando a intenção de viabilizar a participação do maior número de empresas no certame para o provimento do objeto principal que é o fornecimento de links de internet, solicitamos vossa análise para adequação deste item e retirada da exigência de envio de SMS/e-mail do edital. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Como explicado anteriormente, e como é um serviço de extrema necessidade e que deverá trabalhar de maneira continua e permanente se não causará prejuízos a esta administração por vários fatores como explicado na resposta do questionamento 1, o aviso interrupção deverá ser de extrema urgência para possa alcançar algum definitivamente algum dos meios citados no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 08

O Termo de Referência especifica em seu item 7.1.2.1, transcrito abaixo:

“7.1.2.1. Por meio de Central de Atendimento, com um único número de contato telefônico, e em único endereço de e-mail, com atendimento em língua portuguesa e com tempo de espera inferior a 3 (três) minutos.”

A Telemar Norte Leste SA possui recursos 0800 para abertura de chamados onde possui uma central de atendimento 24x7x365. Esta equipe é preparada para, no momento do contato realizado, coletar as informações necessárias para confirmação da veracidade do acionamento de forma a resguardar nossos clientes e seus serviços contratados, bem como, para definir a melhor forma de tratamento e encaminhamento da falha para a equipe responsável ao tipo de falha apresentada, provendo assim maior agilidade na solução. Tais medidas, não são possíveis através apenas do envio de e-mail, possibilitando a nossa participação. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: O termo de referência faz apenas uma colocação de que o atendimento possa ser feito por ambos os canais como citado no item 7.1.2.1, para registro e acompanhamento do SLA previsto no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 09

O Termo de Referência especifica em seu item 7.1.2.2, transcrito abaixo:

“7.1.2.2 .Por meio de suporte remoto via Web exclusivo para atendimento das solicitações oriundas da EMAP. Este serviço poderá ser usado para abrir solicitações de informações, informar incidentes ou esclarecer dúvidas quanto à utilização dos produtos e soluções fornecidos.”

A Telemar Norte Leste SA possui recursos 0800 para abertura de chamados, solicitações de informações, dúvidas, entre outros, onde possui uma central de atendimento 24x7x365 para estas demandas. Contudo, este atendimento é exclusivo por contato telefônico através de número 0800. Não fornecemos, portanto, este tipo de atendimento via WEB. Considerando a intenção de viabilizar a participação de maior número de empresas no certame para o provimento do objeto principal que é o fornecimento de link de internet, solicitamos vossa análise para adequação deste item no edital retirando a exigência do atendimento via WEB. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Como se trata de um serviço que deve estar “sempre” disponível, o atendimento via web é comum em grandes empresas e facilita a solicitação e atendimento a equipe técnica, pela a comodidade além de manter um registro das eventuais dúvidas ao serviço.

QUESTIONAMENTO 10

O Termo de Referência especifica em seu item 7.6, transcrito abaixo:

“7.6. Os prazos para atendimentos dos chamados estão descritos na planilha abaixo.”

Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1	Data/hora de início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	Horas úteis	$2 \leq$
Tempo de solução de chamado de severidade 1	Data/hora de entrega do chamado – Data/hora de início do atendimento do chamado	Horas úteis	$4 \leq$
Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 2	Data/hora de início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	Horas úteis	$4 \leq$
Tempo de solução de chamado de severidade 2	Data/hora de entrega do chamado – Data/hora de início do atendimento do chamado	Horas úteis	$8 \leq$
Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 3	Data/hora de início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	Horas úteis	$16 \leq$
Tempo de solução de chamado de severidade 3	Data/hora de entrega do chamado – Data/hora de início do atendimento do chamado	Dias úteis	$5 \leq$

A Telemar Norte Leste SA informa que o prazo de atendimento para este tipo de serviço previsto no edital é de 08 horas, conforme já homologado pela Anatel. A exigência de prazos inferiores à 08 horas requer soluções adicionais como técnicos residentes, o que oneraria sobremaneira nos preços à serem apresentados na Proposta. Visando melhor vantagem financeira e economicidade para administração pública, solicitamos a readequação deste item de forma prever prazo dentro dos valores homologados pelo órgão regulador. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A EMAP presa pela excelência dos serviços executados, todo contexto das exigências deveria ficar claro a OI S/A se faz devido a ser um serviço de extrema importância, um número significativo por exemplo é que uma hora sem Internet ou acesso a ela, poderá causar prejuízo em torno de 20 mil reais a esta administração, por isto e por muitos outros fatores a exigência constante no item 7.6 se faz necessária, Ficando modificado para o esclarecimento do item “Tempo de início de atendimento de chamado severidade 1 para $4 \leq$ horas uteis, conforme segunda versão alterada do edital.

QUESTIONAMENTO 11

O Termo de Referência especifica em seu item 7.13, transcrito abaixo:

“7.13. A latência média máxima permitida será de 50ms, considerando o tempo calculado entre o instante de transmissão de um pacote e o recebimento do mesmo em seu destino e será calculada pelo tempo de resposta médio de 10 pings de 32 bytes transmitidos a cada 5 minutos do roteador instalado na EMAP para o backbone da Contratada, contabilizadas mensalmente.”

A Telemar Norte Leste SA em seus produtos e serviços de telecomunicações, dispõe de um portfólio com características compatíveis com as especificações de padrão de mercado nacional e internacional. Para o link de internet, objeto principal deste edital, a latência disponível em nossos serviços é de 70ms. De forma a viabilizar a participação de maior número de empresas no certame, solicitamos vossa análise para adequação deste item no edital alterando o valor de latência adequada. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: A exigência dos 50ms refere-se a garantia mínima do envio de pacote, e não necessariamente obrigatório neste sentido, podendo como questionado chegar no máximo a 80ms sem nenhum prejuízo a esta administração.

QUESTIONAMENTO 12

O Termo de Referência especifica em seu item 7.15, transcrito abaixo:

“7.15. Quando houver comutação de tráfego de um provedor para outro, o tráfego retornará ao provedor original, após o período de 12 (doze) horas.”

Este edital, em toda descrição do objeto, não informa a intenção de contratação de empresas distintas para fornecimento dos links de internet. Assim, este item está destoando com os demais itens descritos no edital. Entendemos que o fornecimento dos links de internet previsto no edital deverá ser realizado somente por uma única empresa, após a mesma ser vencedora do certame. Dessa forma, entendemos que o item acima deva ser desconsiderado. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Este item será suprimido.

QUESTIONAMENTO 13

O Termo de Referência especifica em seus itens 6.1.7, transcrito abaixo:

SERVIÇO	SLA	PENALIDADE
Implantação dos links de dados para Internet	30 dias após a assinatura do contrato	0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre a etapa da execução dos serviços não cumprida. 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da etapa da execução dos serviços não realizada, por cada dia de atraso subsequente ao trigésimo.
Disponibilidade dos links de dados para Internet	99,5% Mensal	0,3% (três décimos por cento), por quebra do SLA mensal contratado até o trigésimo dia de atraso. 0,7% (sete décimos por cento) por quebra do SLA mensal contratado por cada dia de atraso subsequente ao trigésimo.
Perda de Pacotes	< 1%	0,3% (três décimos por cento), por quebra do SLA mensal contratado até o trigésimo dia de atraso. 0,7% (sete décimos por cento) por quebra do SLA mensal contratado por cada dia de atraso subsequente ao trigésimo.
Latência	≤ 50ms	0,3% (três décimos por cento), por quebra do SLA mensal contratado até o trigésimo dia de atraso. 0,7% (sete décimos por cento) por quebra do SLA mensal contratado por cada dia de atraso subsequente ao trigésimo.
Aplicação de ACLs	1 hora a partir da formalização da EMAP	0,3% (três décimos por cento), por quebra do SLA mensal contratado até o trigésimo dia de atraso. 0,7% (sete décimos por cento) por quebra do SLA mensal contratado por cada dia de atraso subsequente ao trigésimo.
		0,3% (três décimos por cento), por quebra do SLA mensal

Alteração de Banda Contratada	30 min. a partir da formalização da EMAP	contratado até o trigésimo dia de atraso. 0,7% (sete décimos por cento) por quebra do SLA mensal contratado por cada dia de atraso subsequente ao trigésimo
--------------------------------------	---	--

Para o SLA do serviço "Implantação dos links de dados para Internet" tratamos o entendimento na alínea 'e' deste pedido de esclarecimento. Para o SLA do serviço "Latência" tratamos o entendimento na alínea 'k' deste pedido de esclarecimento. Para o SLA do serviço "Aplicação de ACLS" tratamos o entendimento na alínea 'f' deste pedido de esclarecimento.

Caso as alíneas dos pedidos de esclarecimentos informadas acima sejam atendidas, solicitamos a adequação deste item no serviço correspondente nesta tabela.

Para o SLA do serviço "Alteração de Banda Contratada", informamos que este procedimento requer, além de procedimentos de configuração, a disponibilização da alocação da banda em nossos equipamentos. A banda solicitada, no momento da solicitação do upgrade, pode não estar disponível para alocação e configuração, sendo as vezes necessária a aquisição de recursos adicionais (placas e/ou equipamentos), além de mão de obra para fazê-lo. Dessa forma, para o serviço de alteração de banda contratada, solicitamos que o SLA correspondente seja alterado para o mesmo SLA do prazo de implantação do serviço/link. Nossa solicitação será atendida?

RESPOSTA: Conforme estudado por esta administração, foi alterado, conforme segunda versão alterada do edital, o item "Alteração da Banda Contratada" ficando **modificado para esclarecimento o prazo máximo de 24 horas após a formalização, no entanto as penalidades continuarão as mesmas descritas neste item, caso não cumpridas.**

QUESTIONAMENTO 14

O Termo de Referência especifica em seus itens 4 e 17, transcrito abaixo:

"4. Contratação de link de Internet para aplicar o modelo de cloud computing em estrutura de endereçamento ASN exclusiva da EMAP, com isso teremos redução de hardwares e valores em serviços diversos. Além de melhorar em todos os aspectos de gestão com acesso mais intensivo à Internet."

"17. Como se trata de um serviço virtual não há um risco que impacte diretamente às operações da EMAP, no entanto, como foi estabelecido regras de redundância de dados, prevê-se que este serviço esteja 99,99 % disponível pelo o período de contratação."

Apesar do objetivo final da contratação do link seja a aplicação de serviços em cloud, os quais possuem características de "serviço virtual", informamos que o fornecimento dos links de internet, objeto principal deste edital, possui características físicas de atendimento, e portanto, seus riscos de interrupção não

devem ser comparados com os riscos de operações virtuais, e assim entendemos que o item 17 deva ser readequado.

Não obstante à solicitação à solicitação acima, informamos que as empresas consorciadas com a Telemar Norte Leste S/A, também dispõe de vários DATA CENTER instalados e interligados no Brasil, o que poderia contribuir na solução completa do fornecimento do link e da hospedagem em CLOUD, o que poderia ser previsto no mesmo edital para contratação, caso seja de vosso interessa a contratação dos links e cloud através de um mesmo edital.

RESPOSTA: Para o esclarecimento o item 17 se refere aos impactos de risco de vida de pessoas na realização dos serviços, e não nos negócios da EMAP. Sobre a questão da Cloud, informamos a interessada que este se dará em outro processo que ainda está em análise por esta gestão, não cabendo, portanto, a contratação conjunta, a justificativa se pelo fato de que este serviço juntos dificultaria outras empresas participarem do certame licitatório.

São Luís/MA, 17 de novembro de 2015.

João Luís Diniz Nogueira
Pregoeiro da EMAP