



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PROCESSO Nº 20/3000-0000904-9
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20/2020

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de comunicação de dados para a interligação redundante da Sede da Defensoria Pública às Defensorias Públicas Regionais com tecnologia SD-WAN, incluindo serviço de conexão à Internet. O serviço engloba instalação e configuração de equipamentos e de enlaces de comunicação, gerenciamento pró-ativo contra falhas, suporte e repasse de conhecimento.

Trata-se de esclarecimento sobre Pregão Eletrônico nº 20/2020:

Boa tarde.

Encaminhamos nosso pedido complementar de esclarecimentos referente ao ANEXO II – Termo de Referência – do edital de pregão eletrônico nº 20/2020:

no item 4.1.16 foi previsto que a contratada "deverá se comprometer com o atendimento eventual de futuros sítios, a critério do Defensoria, nas mesmas condições técnicas e de preço oferecidos para o objeto deste edital, bem como expansão de bandas de comunicação, respeitados os limites legais e técnicos, bem como os prazos estipulados nos níveis de serviço". Entendemos que, pela própria imprevisibilidade quanto aos possíveis futuros sítios de interesse da Defensoria, este compromisso de atendimento pela contratada fica sujeito a confirmação de viabilidade técnica pela contratada a ser realizada após manifestação de interesse específica da Defensoria (com identificação precisa do sítio e das características do serviço para esta unidade). Está correto este entendimento?

O item 4.6.9 faz também a previsão de prazos para mudanças de endereços de circuitos instalados. Entendemos que para estes também se aplicam os mesmos entendimentos descritos no item anterior deste questionamento. Está correto este entendimento?

no item 4.4.2 foi previsto que os links de internet deverão "transportar pacotes IPv4 com 1500 (mil e quinhentos) bytes sem exigir a fragmentação dos mesmos na camada 3 do modelo OSI". Entretanto considerando que no tráfego com a internet este passa por diferentes elementos de rede e estes podem efetuar a fragmentação dos pacotes em função de suas condições locais (fora do controle da contratada), não há como a contratada assegurar / garantir que o tráfego da Defensoria será efetivamente transportado sem fragmentação até 1500 bytes. Está correto este entendimento?



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

no item 4.6.3 foi previsto que "Toda infraestrutura necessária além da disponibilizada pelo CONTRATANTE, será de responsabilidade da CONTRATADA". Entendemos que constitui infraestrutura a ser disponibilizada pela CONTRATANTE toda aquela necessária para a passagem do cabeamento pela CONTRATADA (dutos, calhas, etc) assim com de energia elétrica no local. Está correto este entendimento?

No item 4.6.8 foi previsto que "Após a ativação do serviço a CONTRATADA deverá disponibilizar os canais de atendimento à CONTRATANTE com número de contato gratuito (0800), informações de e-mail do serviço de atendimento e Portal Eletrônico de serviços". Nosso modelo de serviço prevê um canal de atendimento 24x7 através de central de atendimento 0800 assim como a disponibilização de pessoal (fixo) designado para o acompanhamento / atendimento durante todo o período da prestação dos serviços. Nosso canal eletrônico suplementar será utilizado para permitir a CONTRATANTE acompanhar os níveis de desempenho dos serviços (relatórios de performance). Este modelo atende as necessidades previstas neste edital?

No item 4.7.4 foi previsto que "4.7.4. O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, portal de acesso e por correio eletrônico". De forma a garantir o pronto recebimento, registro e encaminhamento de qualquer pedido de suporte entendemos que o canal principal de atendimento deverá ser através da central 0800 (operação ininterrupta 24x7). Qualquer canal alternativo deverá ser considerado apenas no caso de indisponibilidade do 0800 uma vez que estes não garantem nem a categorização completa da solicitação (necessária para encaminhamento das mesmas as equipes de suporte técnico) nem seu pronto encaminhamento as equipes pertinentes, podendo ocasionar demoras adicionais no atendimento das necessidades da CONTRATANTE. Ainda, de forma alternativa ao portal de acesso, disponibilizamos pessoal de contato específico (pessoas fixas de conhecimento prévio da CONTRATANTE) de modo a auxiliar nas tratativas de problemas, ou dúvidas, por parte da CONTRATADA de forma mais pessoal sendo um canal alternativo ao portal de acesso. Este modelo atende as necessidades da CONTRATANTE neste edital?

No item 4.8.4 é solicitado a garantia de delay médio até roteadores instalados nos Estados Unidos da América. Entendemos que estes poderão ser equipamentos da própria CONTRATADA uma vez que não há como esta garantir performance em recursos fora de sua administração direta (fora de seu backbone). Está correto este entendimento?

No item 4.9.7 foi indicado que "A indicação do início da indisponibilidade poderá ser realizada através de qualquer ferramenta de teste ou monitoria da CONTRATANTE ou da CONTRATADA com informações". Entendemos, contudo, que para fins de apuração do nível de disponibilidade mensal dos



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

serviços deverão ser considerados os horários conforme registrados nas aberturas dos pedidos de suporte pela CONTRATANTE junto a central de atendimento da CONTRATADA. Está correto este entendimento?

Certos de sua atenção, antecipamos nossos agradecimentos.

Resposta da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul:

em relação aos questionamentos apresentados, seguem as respostas:

Q.01) no item 4.1.16 foi previsto que a contratada "deverá se comprometer com o atendimento eventual de futuros sítios, a critério do Defensoria, nas mesmas condições técnicas e de preço oferecidos para o objeto deste edital, bem como expansão de bandas de comunicação, respeitados os limites legais e técnicos, bem como os prazos estipulados nos níveis de serviço". Entendemos que, pela própria imprevisibilidade quanto aos possíveis futuros sítios de interesse da Defensoria, este compromisso de atendimento pela contratada fica sujeito a confirmação de viabilidade técnica pela contratada a ser realizada após manifestação de interesse específica da Defensoria (com identificação precisa do sítio e das características do serviço para esta unidade). Está correto este entendimento?

R: O referido item será reformulado no Termo de Referência que será republicado.

Q.02) O item 4.6.9 faz também a previsão de prazos para mudanças de endereços de circuitos instalados. Entendemos que para estes também se aplicam os mesmos entendimentos descritos no item anterior deste questionamento. Está correto este entendimento?

R: O referido item será reformulado no Termo de Referência que será republicado.

Q.03) no item 4.4.2 foi previsto que os links de internet deverão "transportar pacotes IPv4 com 1500 (mil e quinhentos) bytes sem exigir a fragmentação dos mesmos na camada 3 do modelo OSI". Entretanto considerando que no tráfego com a internet este passa por diferentes elementos de rede e estes podem efetuar a fragmentação dos pacotes em função de suas condições locais (fora do controle da contratada), não há como a contratada assegurar / garantir que o tráfego da Defensoria será efetivamente transportado sem fragmentação até 1500 bytes. Está correto este entendimento?

R: O exigência do item será revisada no Termo de Referência que será republicado.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Q.04) no item 4.6.3 foi previsto que "Toda infraestrutura necessária além da disponibilizada pelo CONTRATANTE, será de responsabilidade da CONTRATADA". Entendemos que constitui infraestrutura a ser disponibilizada pela CONTRATANTE toda aquela necessária para a passagem do cabeamento pela CONTRATADA (dutos, calhas, etc) assim com de energia elétrica no local. Está correto este entendimento?

R: O referido item será reformulado no Termo de Referência que será republicado.

Q.05) No item 4.6.8 foi previsto que "Após a ativação do serviço a CONTRATADA deverá disponibilizar os canais de atendimento à CONTRATANTE com número de contato gratuito (0800), informações de e-mail do serviço de atendimento e Portal Eletrônico de serviços". Nosso modelo de serviço prevê um canal de atendimento 24x7 através de central de atendimento 0800 assim como a disponibilização de pessoal (fixo) designado para o acompanhamento / atendimento durante todo o período da prestação dos serviços. Nosso canal eletrônico suplementar será utilizado para permitir a CONTRATANTE acompanhar os níveis de desempenho dos serviços (relatórios de performance). Este modelo atende as necessidades previstas neste edital?

R: O referido item será reformulado no Termo de Referência que será republicado.

Q.06) No item 4.7.4 foi previsto que "4.7.4. O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, portal de acesso e por correio eletrônico". De forma a garantir o pronto recebimento, registro e encaminhamento de qualquer pedido de suporte entendemos que o canal principal de atendimento deverá ser através da central 0800 (operação ininterrupta 24x7). Qualquer canal alternativo deverá ser considerado apenas no caso de indisponibilidade do 0800 uma vez que estes não garantem nem a categorização completa da solicitação (necessária para encaminhamento das mesmas as equipes de suporte técnico) nem seu pronto encaminhamento as equipes pertinentes, podendo ocasionar demoras adicionais no atendimento das necessidades da CONTRATANTE. Ainda, de forma alternativa ao portal de acesso, disponibilizamos pessoal de contato específico (pessoas fixas de conhecimento prévio da CONTRATANTE) de modo a auxiliar nas tratativas de problemas, ou dúvidas, por parte da CONTRATADA de forma mais pessoal sendo um canal alternativo ao portal de acesso. Este modelo atende as necessidades da CONTRATANTE neste edital?

R: O referido item será reformulado no Termo de Referência que será republicado. No entanto, esclarecemos que o atendimento deve ser prestado pelos meios exigidos no Termo de Referência, dentro dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço.

Q.07) No item 4.8.4 é solicitado a garantia de delay médio até roteadores instalados nos Estados Unidos da América. Entendemos que estes poderão ser



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

equipamentos da própria CONTRATADA uma vez que não há como esta garantir performance em recursos fora de sua administração direta (fora de seu backbone). Está correto este entendimento?

R: O referido item será reformulado no Termo de Referência que será republicado.

Q.08) No item 4.9.7 foi indicado que "A indicação do início da indisponibilidade poderá ser realizada através de qualquer ferramenta de teste ou monitoria da CONTRATANTE ou da CONTRATADA com informações". Entendemos, contudo, que para fins de apuração do nível de disponibilidade mensal dos serviços deverão ser considerados os horários conforme registrados nas aberturas dos pedidos de suporte pela CONTRATANTE junto a central de atendimento da CONTRATADA. Está correto este entendimento?

R: Não está correto o entendimento. Considerando que o item 4.9.4 estabelece que a CONTRATADA deve solucionar falhas pró-ativamente, deve-se observar os horários estabelecidos no item 4.9.7.