



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ**

Ref.: EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL PARA REGISTRO DE PREÇOS N.º 001/2017

A CLARO S.A., CNPJ n.º 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, 780 – Torres A e B, Santo Amaro – São Paulo – SP, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosamente, à presença desse I. Pregoeiro, apresentar

**QUESTIONAMENTOS AO EDITAL**

pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

Ao analisar o edital em epígrafe observa-se disposição que atenta contra os princípios da legalidade e da competitividade, podendo, por esta razão, afastar interessados neste procedimento licitatório e conseqüentemente impedir que o PRODERJ selecione e contrate a proposta mais vantajosa.

É com o objetivo de garantir a eficácia e legalidade do certame que a licitante propõe alterações do instrumento convocatório.

**I – TERMO DE REFERÊNCIA - Item 2 sub itens 2.1 e 2.2 – GESTÃO INTEGRADA**

*“2.1. A arquitetura de serviço é composta de um módulo gestor, denominado de Gestão Integrada que atuará no provisionamento de gestão e suporte de todo e qualquer serviço contratado.*



*2.2. O módulo integrante, denominado Catálogo de Serviços, contém todos os serviços, processos e suas respectivas infraestruturas disponíveis para os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e Segurança Informação contratados”.*

O nosso entendimento é que é obrigatória a contratação e o provisionamento do item Gestão Integrada antes de qualquer outra contratação/provisionamento de serviços do modulo integrante, denominado Catálogo de Serviços.

Solicitamos confirmar o nosso entendimento.

#### **II – TERMO DE REFERÊNCIA – GESTÃO INTEGRADA – Item 3.3 sub item 3.3.1**

**Contextualização da Governança de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação e Segurança da Informação), temos:**

*“Para o cumprimento dos requisitos de implantação dos serviços de Governança de Infraestrutura de TIC e Segurança da Informação em redes de telecomunicações, deve-se adotar métodos e boas práticas de gestão de projetos, como um Escritório de Projetos (PMO) e de gestão de processos de negócio (BPM).”*

Entendemos que a Contratada deverá contemplar na proposta um escritório de projetos (PMO) e um time de Processos para levantar, desenhar e auxiliar a implementação de processos de negócios (BPM), além de suportar a Gestão. Está correto nosso entendimento?

#### **III TERMO DE REFERÊNCIA – ITEM 3.3 – 3.3.2**



Na **Contextualização da Gestão de Continuidade de Negócios**, temos os seguintes trechos:

*“Em virtude de se tratar de infraestrutura crítica de redes de telecomunicações do Governo do Estado do RJ, que atende as Secretarias que fazem o atendimento aos cidadãos, faz-se necessária a implantação de um serviço de Gestão de Continuidade de Negócios, para garantir que este serviço continue a operar em caso de um incidente grave.*

*A Gestão de Continuidade de Negócios, cria e mantém atualizado e disponível planos e procedimentos necessários para uma recuperação efetiva, minimizando os impactos para o Governo do RJ.*

*A estruturação do serviço de Gestão de Continuidade de Negócios pode ter um grande esforço, relativo ao tempo em que todas as atividades devem estar prontas para entrar em operação, durante um incidente grave. Por esse motivo é necessário que a Contratada implemente uma solução automatizada para minimizar esse esforço.*

*A Contratada deve implementar uma solução automatizada que faça a integração de informações e sistemas de diversos setores e centralizar em uma única plataforma o planejamento de políticas de gestão de riscos; a análise dos impactos dos riscos nos negócios; a avaliação de riscos, estratégias e planos de continuidade; o monitoramento e rastreamento de incidentes; e, mais importante, integrar os alertas de incidentes às decisões que definem sua Continuidade de Negócios.”*

Entendemos que a disciplina de Gestão de Continuidade de Negócios consiste na elaboração de um plano devidamente documentado contemplando procedimentos necessários para viabilizar a recuperação efetiva dos serviços



objetos deste certame, e que este plano esteja implementado e/ou disponível em sistema (solução automatizada).

Está correto nosso entendimento?

Entendemos que a responsabilidade de manter os planos e processos/procedimentos atualizados seja da Contratante.

Está correto nosso entendimento?

#### **IV TERMO DE REFERÊNCIA - ITEM 3.3 – 3.3.6**

Na **Contextualização do Centro de Monitoramento de Segurança Cibernética de Redes de Telecomunicações**), temos:

*“Para um funcionamento adequado, a Contratante deve implementar as premissas ou requisitos abaixo de Segurança Física:*

- *Local físico com área dedicada com uma Sala 40m2 e Ante Sala 20m2;*
- *Apoio de Datacenter ou uma sala de servidores para alocação de equipamentos e servidores de aplicações. Com no mínimo de 2 racks prontos para a utilização da equipe técnica da Contratada;*
- *Instalações elétricas com capacidade para suportar equipamentos e permitir escalabilidade do projeto. Deve-se implementar nobreaks e geradores para a proteção dos equipamentos e manter a disponibilidade do ambiente em caso de falha de energia;*
- *Capacidade de refrigeração para manter temperaturas e umidades adequados ao hardware instalado, com possibilidade de reserva de refrigeração para possíveis expansões;*
- *Controle de acesso físico com 02 fatores de autenticação;*
- *Proteção de Segurança física;*



- *Sistema de alarmes e câmeras de segurança; e*
- *Sistema de combate à Incêndios;”*

Entendemos que além do local físico, energia elétrica, climatização e controle de acesso físico, a Contratante irá fornecer No-breaks e Geradores necessários à operação do ambiente, Cabeamento estruturado, Aparelhos de telefone fixo e head-set, Alarmes e Câmeras de segurança, Sistemas de combate a incêndios e segurança física/patrimonial.

Está correto nosso entendimento?

#### **V – TERMO DE REFERÊNCIA – ITEM 7 – 7.2**

Na Visão Integrada de Produtos e Serviços, temos:

*“Deverá ser constituída uma equipe de no mínimo duas pessoas com as seguintes atribuições:*

- *Atualização do catálogo de serviços.*
- *Atendimento das solicitações e demandas.*
- *Envio das demandas para os responsáveis técnicos.*
- *Administração da solução automatizada de demandas.*
- *Propor melhorias na solução automatizada de administração de demandas e no processo de demandas.”*

Entendemos que esta equipe de no mínimo duas pessoas deve ficar residente no site do PRODERJ.

Está correto nosso entendimento?

#### **VI – TERMO DE REFERÊNCIA – ITEM 9 - 9.2.9**



Na FASE 7 – Divulgar e Capacitar, temos:

*“A ABNT NBR ISO 22301:2013 exige que a GCN seja inserida na cultura da Contratante. Isto só é possível com o envolvimento efetivo de toda a organização em torno do tema; o que é conseguido com a implantação de um programa para criar a “conscientização corporativa” e aprimorar as competências necessárias para desenvolver, implementar, manter e executar o Plano de Continuidade de Negócios. Nesta fase, também deve ser escolhido um grupo de colaboradores replicadores para atuar diretamente com o assunto.*

*As atividades da fase estão descritas a seguir:*

- *Definição de objetivos e métricas da campanha de divulgação de Gestão de Continuidade de Negócios*
- *Definição de Temas para palestras e treinamento na Gestão de Continuidade de Negócios”*

Entendemos que será responsabilidade da Contratada elaborar e ministrar treinamentos para os replicadores do PRODERJ.

Está correto nosso entendimento?

Para estes treinamentos, qual a quantidade mínima de horas ou USTs e quantidade mínima e máxima de replicadores por turma?

Solicitamos resposta ao nosso questionamento.

#### **VII - ANEXO II – LOTE 1 – INTERLIGAÇÃO DE DATACENTER**

Estamos considerando o endereço do CICC SESEG na "R. Carmo Neto, s/n - Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ, 20210-051 para a instalação do DataCenter número 2, sendo o DataCenter número 1 no endereço atual SERPRO Rua



Pacheco Leão, 1235 - Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro - RJ, 22460-030.

Esses são os 2 endereços que deverão ser interligados?

Está correto nosso entendimento?

Solicitamos confirmar o nosso entendimento.

### **VIII – PLANILHA DE QUANTIDADES E UNITÁRIOS – ITEM 9**

No *item 9 – Operação Assistida*, gostaríamos de melhor compreender a que se referem os volumes indicados na coluna Qtde, por exemplo:

Para o item 9.1 - Lote de 160 UST do Perfil I, é indicado a quantidade de 240.

Qual é a unidade do valor 240 informado?

Solicitamos resposta ao nosso questionamento.

### **IX – TERMO DE REFERÊNCIA**

No Termo de Referência, item 3.4, temos descrito o que é Unidade de Serviço Técnico (UST) e sua relação Homem X Hora, bem como o valor pré-definido de R\$ 300,00/UST.

Porém no documento *item 9 – Operação Assistida*, consta diferente.

Gostaríamos que fosse detalhada a relação de USTs X lotes de 160 e 40 X Qtde X Valor unitário (R\$ 546,00), pois entendemos que há erro material de digitação nesta planilha, uma vez que os valores unitários se encontram com o mesmo valor para todos os perfis e a relação quantidade USTs x Valor unitário pode gerar prejuízo financeiro e tornar o item/serviço inexecutável.

Solicitamos, por favor, detalhar e exemplificar, pois precisamos melhor compreender a que se referem os volumes indicados e quais unidades aplicadas.



#### **X - ANEXO C ITENS 2.4.1, 2.5 2.6, TERMO DE REFERENCIA**

O total de endereços constantes do anexo Anexo\_C\_Enderecos\_Rede\_MPLS" referentes ao lote 1 são de 1221 endereços? Os 115 com acesso satélite estão nesta relação?

A contratada poderá negar viabilidade para 2% do total de 1221 ou de 1336? A contratada poderá escolher os 115 que atenderá com satélite?

No item 2 do catálogo é mencionado 10% do total da rede como possível atender com acesso satélite.

Este percentual será adotado em qual quantidade?

Aguardamos resposta ao nosso questionamento.

#### **XI – EDITAL – ITENS 14.1 E 14.2**

Estes itens permitem que para órgãos/endereços que não estejam na relação de endereços da licitação, a ganhadora do lote possa negar o atendimento até 2% do total de endereços por lote?

Tem alguma restrição para a negativa?

Solicitamos esclarecer a que se refere exatamente o percentual de 2%.

#### **XII- ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

O nosso entendimento é que os prazos do item 22 do anexo Termo\_Referencia\_Anexo I, tabela 1, começam a partir da solicitação do órgão que fez adesão da ATA, confirmando formalmente a solicitação de ativação dos endereços para instalação.



Solicitamos confirmar o nosso entendimento.

### **XIII- TERMO DE REFERÊNCIA – ITENS 9.2.3 9.2.9**

Neste item é descrito uma série de Produtos divididos em 7 FASES de responsabilidade da contratada. Não há nenhum prazo para eles.

Quando precisaremos entregá-los?

Há alguma dependência do início das entregas do item 22 do TR, com estas?

Solicitamos esclarecer.

### **XIV- TERMO DE REFERÊNCIA – ITEM 20.5**

Neste item não menciona a disponibilização de espaço em rack para a contratada instalar o CPE e equipamento de acesso?

De quem é esta responsabilidade?

Solicitamos esclarecer.

### **XV – TERMO DE REFERENCIA – ITEM 21.3, 21.4 E 22**

Nos itens 21.3 e 21.4 é informado o prazo de 10 dias após a entrega do serviço no endereço contratado como aceite provisório e 20 dias para o definitivo após a disponibilização do serviço da contratada.

Por que na tabela 1 do item 22 consta o prazo de 30 dias, ou o correto seria 20 dias corridos?

Solicitamos esclarecer.



#### **XVI - CATÁLOGO DE ENDEREÇOS – ITEM 1.20**

No texto são mencionados 4 tipos de roteadores mas na relação de CPEs por velocidade são descritos 5. Qual a quantidade correta?

Solicitamos resposta ao nosso questionamento.

#### **XVII - CATÁLOGO DE ENDEREÇOS**

Neste item menciona a utilização de antenas com diâmetro de 75 cm e 1,2m de diâmetro.

Não será permitido atender com antenas acima ou diferentes destes diâmetros?

Solicitamos esclarecer.

#### **XVIII – ANEXO XIII – PLANILHA DE QUANTITATIVOS – GESTÃO INTEGRADA**

O nosso entendimento para os itens de faturamento para o Serviço de Gestão Integrada é que os valores apresentados em 8.1, 8.2 e 8.3 serão cobrados mensalmente durante todo o contrato inicial de 12 meses, bem como continuarão sendo faturados em todas as renovações contratuais, pois esses valores são alocados para remunerar todos os recursos alocados na gestão dos ativos, circuitos, roteadores, incluindo mão de obra alocada, não somente na Implantação da Gestão mas permanentemente, a título de **Operação e Manutenção**, mantendo-se os mesmos valores, durante todas as renovações do contrato.

Os valores somente dependerão das quantidades de ativos gerenciados, no caso dos itens 8.1 e 8.2, e no caso do 8.3 será sempre o mesmo valor fixo mensal.

Pra isso, solicitamos que os itens sejam renomeados para evitar eventuais problemas futuros, durante a execução do contrato, acrescentando-se aos textos dos 3 itens 8.1, 8.2 e 8.3, na planilha as palavras: **Operação e Manutenção** junto à palavra **Implantação**.



Solicitamos confirmar o nosso entendimento.

Caso contrário, solicitamos esclarecer detalhadamente o que o PRODERJ entende que deve estar contemplado em cada item.

#### XIX - EDITAL

O nosso entendimento é que uma mesma licitante não pode ganhar os Lotes 2 e 3, isso está OK.

Porém, impedir que a licitante arrematante do Lote 2, participe como licitante do Lote 3, não parece ser a melhor estratégia do PRODERJ para conseguir os melhores preços. Por exemplo, em caso, de haver apenas 2 empresas na disputa, eventualmente a empresa perdedora do Lote 2, não teria motivos para reduzir seus valores no Lote 3, já que não haveria competição.

Sugerimos que todas as empresas participem dos 2 lotes, e ao final se a mesma empresa arrematar os lotes 2 e 3, a mesma deve ser desclassificada de um dos 2 lotes, pela regra de não poder prestar os serviços Principal e a Redundância.

Solicitamos informar se o edital será modificado.

#### XX – EDITAL – ITEM 2.3

**OS TEXTOS A SEGUIR:**

*“2.3 - Os serviços objeto do Registro de Preços deverão ser contratados pelo **ÓRGÃO GERENCIADOR**, onde as empresas vencedoras de cada Lote deverão celebrar com o **PRODERJ**, um Contrato Principal que servirá de base para a adesão de todos os Órgãos e Entidades do Estado do Rio de Janeiro, ora denominados **ÓRGÃOS PARTICIPANTES**, conforme a relação constante do Anexo III.*

*3.4 - Caberá ao Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ contratar os serviços com a empresa vencedora do Pregão de Registro de Preços.*

*3.5 - Compete a cada Órgão do Poder Executivo Estadual aderir ao Contrato celebrado, de acordo com os seus respectivos quantitativos de serviços. Deverá, ainda, cada uma*



*dessas entidades gerir integralmente o seu próprio Termo de Adesão, com exceção das responsabilidades expressamente atribuídas pela legislação vigente à Gerência de Suporte Técnico – GST do PRODERJ.”*

O nosso entendimento é que serão celebrados pela Licitante vencedora, dois tipos de contratos, Contrato BASE: com o PRODERJ (que é o ÓRGÃO GERENCIADOR) e Contratos de Adesão entre a Licitante Vencedora e os Órgãos Participantes, e dessa forma, serão emitidas Notas Fiscais contra o PRODERJ (com o conteúdo de itens contratados pelo PRODERJ) e também contra os Órgãos Participantes (com o conteúdo dos itens contratados pelo Órgão Participante).

Pedimos também confirmar que o ÓRGÃO GERENCIADOR é o PRODERJ.

Em caso de algum entendimento nosso não estar correto, pedimos esclarecer como será a dinâmica de contratação dos serviços pelas Secretarias e Órgãos participantes da Ata bem como também para os casos dos Órgãos não participantes, ou seja os contratos firmados pelos Órgãos Aderentes.

Para esses últimos solicitamos informar contra quem serão emitidas as Notas Fiscais, ao PRODERJ ou aos Órgãos Aderentes.

#### **XXI - DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO**

Como resta demonstrado, há a necessidade de que o PRODERJ responda aos questionamentos técnicos aqui registrados e a alteração do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando ao PRODERJ selecionar a proposta mais vantajosa para os serviços a serem contratados, assim como manter a legalidade do certame e do futuro contrato administrativo, através da correção das incoerências aqui apontadas.



Ante o exposto, a fim de garantir o caráter equânime e competitivo da licitação, bem como a aplicação dos princípios da legalidade e da justa competição, requer a as respostas aqui solicitadas e eventual alteração do edital nos termos propostos acima.

Finalmente, solicitamos que o PRODERJ responda objetivamente a todos os questionamentos aqui colocados, permitindo que as licitantes aprimorem suas soluções técnicas a partir das respostas às questões de alta relevância técnica, aqui colocadas, bem como as questões encaminhadas em documentos anteriores, já encaminhados à CDL.

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2017

RENÉE MERCEDES DA SILVA LEAL

Gerente Executiva de Contas

CLARO S/A

*Renée Mercedes Leal*  
Gerente de Contas  
CLARO S/A.