

PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.015/2024

SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DE TI

(Atualizado em: **02/12/2024** – Esclarecimento nº 03, Perguntas e Respostas de 01 até 12)

ESCLARECIMENTO Nº 03

Pergunta nº 01: A fim de melhor estimar a volumetria para o SOC poderiam detalhar melhor a infraestrutura? Por exemplo, quantos firewalls são considerados de alto volume? Qual é a distribuição dos tipos de servidores (bancos de dados, Windows, Linux, Web/Mail), e se há agregadores de logs já instalados?

Resposta nº 01: Sim. Todas as informações necessárias para as estimativas encontram-se no Item 3 – Dados Referenciais do Anexo I - Termo de Referência do Edital.

Pergunta nº 02: Para o serviço de SOC, qual é o tempo de retenção esperado para os logs em ambiente "hot" (disponíveis para consulta imediata).

Resposta nº 02: O tempo de resposta é de 90 dias corridos.

Pergunta nº 03: A fim de definir a melhor cobertura e número de coletores, a infraestrutura da PPSA está centralizada em um único local ou distribuída em múltiplas localizações?

Resposta nº 03: A infraestrutura da PPSA está, neste momento, na nuvem AZURE e fisicamente no escritório central no Rio de Janeiro. A PPSA não se compromete em manter a sua infraestrutura nesta configuração até a execução final do contrato.

Pergunta nº 04: Pode-se considerar a disponibilização de hardware por parte da PPSA para: a) Estabelecimento de VPN com o SOC do CONTRATADA? b) Implantação de coletor de logs.

Resposta nº 04: a) Sim. O entendimento está correto. b) A PPSA permitirá instalação de coletor de logs da CONTRATADA no ambiente da PPSA e disponibilizará hardware na AZURE, caso seja necessário.

Pergunta nº 05: É correto afirmar que será de responsabilidade da PPSA mobiliários, computadores, softwares e demais requisitos para todos os profissionais locados nas dependências da contratante.

Resposta nº 05: Sim. O entendimento está correto. Observar o disposto no item "4.2" subitem "r" do Anexo I – Termo de Referência do Edital.

Pergunta nº 06: De acordo com o item “3.1.5. Para a prestação dos serviços objeto do presente contrato, a PPSA oferecerá à CONTRATADA acesso administrativo aos serviços disponíveis na plataforma Microsoft Azure, com a devida supervisão da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC). Os recursos computacionais necessários para a execução dos serviços relacionados a Serviços Especializado em Infraestrutura de Tecnologia da Informação, serão disponibilizados pela PPSA por meio desta infraestrutura.” É correto afirmar que todos os recursos de hardware e software estarão contemplados pela PPSA, como por exemplo recursos de monitoramento, recursos de ferramenta de SOC e etc?

Resposta nº 06: Não, o entendimento está incorreto, a CONTRATADA deverá possuir recursos de hardware e software para oferecer os serviços de SOC. Ressaltamos o disposto do item 4.1.6 do Anexo I do Termo de Referência do Edital.

Pergunta nº 07: É correto afirmar que o preposto não precisará atuar presencialmente e também não será exigido que seja exclusivo para o contrato com a PPSA, está correto nosso entendimento?

Resposta nº 07: Sim, está correto o entendimento.

Pergunta nº 08: De acordo com o item “3.2.12. As janelas de manutenção para a realização de mudanças e atualizações nos serviços e equipamentos de infraestrutura ocorrerão, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, das 19:00 às 07:00 do dia seguinte, e aos sábados, domingos e feriados, em qualquer horário. Estes horários poderão sofrer alterações ao longo da execução do contrato.” É correto afirmar que as horas extras geradas em virtudes das manutenções serão pagas pela contratante? Caso negativo poderia passar a expectativas de manutenções bem como os profissionais envolvidos?

Resposta nº 08: Não, o entendimento está incorreto. No que se refere às estimativas de manutenções e aos profissionais envolvidos, informamos que essas atividades estão relacionadas a fatores como atualizações de firmware, alterações de funcionamento dos equipamentos e outras situações que, muitas vezes, são externas à vontade da PPSA e/ou imprevisíveis. Os profissionais envolvidos serão de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo descrito no Anexo I - Termo de Referência do Edital.

Pergunta nº 09: Poderia esclarecer a quantidade de incidentes e requisições mensais. Por área de atuação, Segurança e Infraestrutura?

Resposta nº 09: O dimensionamento necessário para o atendimento aos incidentes e requisições é considerando o escopo do contrato, com base no ambiente e nas condições descritas. Dessa forma, a CONTRATADA deverá estar apta a atender a totalidade dos incidentes e requisições que venham a ocorrer, independentemente da quantidade, seja ela limitada a poucos incidentes ou em volumes maiores. A CONTRATADA deve atender aos incidentes e requisições no ambiente da PPSA, observando os níveis de serviço e prazos estabelecidos no contrato, não sendo permitido recusar atendimentos ou limitar o cumprimento das obrigações com base em um eventual aumento na quantidade de incidentes ou requisições, desde que relacionados ao cenário dimensionado no Anexo I - Termo de Referência do Edital.

Pergunta nº 10: De acordo com o item “ 3.6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):” e item “12.1.1. Advertência; 12.1.2. 0,1% (zero vírgula um por cento), por dia de atraso, por atraso injustificado na execução do estabelecido no Instrumento Contratual, calculado sobre o valor contratado, até o limite máximo de 15% (quinze por cento) do valor total contratado;” é correto afirmar que as multas são cumulativas e podem chegar a 29%+15% mensalmente? Está correto esse entendimento caso contrário favor esclarecer? Ainda sobre o tema entendemos que não há acúmulo para o próximo mês caso haja reincidência? está correto no entendimento?

Resposta nº 10: O item 7 do Anexo I - Termo de Referência do Edital descreve os descontos aplicáveis no mês vigente, que são cumulativos. No entanto, as multas previstas no mesmo item não serão acumuladas para os meses subsequentes. Caso as multas sejam recorrentes e recorrentes, poderão ensejar o acionamento dos dispositivos do item 11 do Anexo I - Termo de Referência do Edital, que tratam dos valores globais do contrato.

Pergunta nº 11: Favor disponibilizar a quantidade de chamados de acordo com a prioridade.

Resposta nº 11: O dimensionamento necessário para o atendimento aos chamados de acordo com a prioridade deve considerar o escopo do contrato, com base no ambiente e nas condições descritas no Termo de Referência. Assim, a CONTRATADA deverá estar apta a atender a totalidade dos chamados, independentemente da quantidade ou prioridade, seja ela limitada a poucos chamados ou em volumes maiores. A CONTRATADA deve atender aos chamados no ambiente da PPSA, respeitando os níveis de serviço e prazos estabelecidos no contrato, não sendo permitido recusar atendimentos ou limitar o cumprimento das obrigações com base em um eventual aumento no volume de chamados, desde que estejam relacionados ao cenário dimensionado no Anexo I - Termo de Referência do Edital.

Pergunta nº 12: É correto afirmar que a equipe, presencial não precisará estar de sobre-aviso, sendo tanto o primeiro atendimento quanto o tempo máximo para solução de chamado, realizado pela equipe do SOC e NOC remoto.

Resposta nº 12: O regime de contratação é definido pela CONTRATADA.