

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024

Processo Administrativo Nº 2024-DTI-086424

### RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO I

Trata-se de resposta ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) quanto à interpretação do Edital de **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2024** do SEMASA de Itajaí (SC), que tem como objeto a **Contratação de empresa(s) especializada(s) para fornecimento de link de comunicação de dados dedicado à internet.**

Referido pedido foi encaminhado via correspondência eletrônica em 01 de abril de 2024, sendo tempestivo, já que cumpriu o prazo exigido pelo artigo 23, *caput*, do Decreto 10.024/2019. Deste modo, esclarece-se:

#### QUESTIONAMENTOS:

##### 1) PRAZO DE ENTREGA

###### **ANEXO I – Termo de Referência**

###### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.3. A Contratada tem o prazo de 15 (quinze) dias após o recebimento da autorização de fornecimento da Contratante para iniciar a instalação.

###### **ANEXO III – Minuta do Contrato**

###### CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE ENTREGA

O prazo para prestação de serviço do(s) SERVIÇO(S) deverá ser de 15 (quinze) dias após a autorização do SEMASA, conforme especificações dispostas no Termo de Referência - ANEXO I do presente edital.

=> **ESCLARECIMENTOS: PONTO DE ATENÇÃO!**

*Considerando que a ativação do serviço de VOZ e DADOS, objeto da presente licitação, pode demandar a execução de obras de engenharia para a ampliação e/ou construção de rede acesso. Considerando que as operadoras de telecomunicações precisam colher alvarás e autorizações para a realização de obras nas vias públicas, ficando, assim, submetidas aos prazos dos respectivos órgãos competentes e a eventuais atrasos nas respostas destes órgãos.*

*Solicito verificar junto ao cliente, a possibilidade de que a entrega de equipamento e serviços tenha o prazo estendido para pelo menos 60 (sessenta dias). Outrossim, entendemos que, caso haja a impossibilidade de ativação no prazo previsto no edital, será aceita uma eventual solicitação de prorrogação do prazo por igual período, mediante justificativa da contratada.*

=> **Está correto nosso entendimento??**

**RESPOSTA:** O que está sendo licitado é apenas serviço de dados. O prazo será mantido em 15 dias, mas entendemos que se houver fato externo comprovado, prorroga-se esse prazo conforme análise do fato ocorrido.

##### 2) SERVIÇO DE SEGURANÇA ADICIONAL AO SERVIÇO INTERNET

## ANEXO I – Termo de Referência

### 3.6. Especificações de Serviço Anti-DDos comum a todos os links (item 01, 02, 03 e 04)

3.6.1. A CONTRATADA deverá prover, no âmbito do serviço de segurança do link de Internet, uma solução para identificação, tratamento e mitigação transparente de ataques volumétricos do tipo negação de serviço distribuído (DDoS – Distributed Denial of Service).

**=> ESCLARECIMENTOS: PONTO DE ATENÇÃO!**

*O cliente exige que, em um eventual ataque à sua rede, sejam executadas ações de segurança a fim de mitigar ou mesmo evitar os efeitos deste ataque.*

*Implementações e/ou ações de segurança de rede são consideradas Serviços de Valor Adicionado ao Serviço de Internet Corporativa.*

**No julgamento das propostas será considerado o valor final do serviço internet mais o serviço de segurança, está correto nosso entendimento?**

**RESPOSTA: Exatamente, o valor corresponde a prestação de serviço do link com AntiDDoS habilitado.**

## 3) INFRAESTRUTURA INTERNA

### ANEXO I – Termo de Referência

4.5. A Contratada responderá por toda a estruturação, instalação e configuração necessárias ao fornecimento do serviço que será acompanhado por técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação do SEMASA;

**=> ESCLARECIMENTOS: PONTO DE ATENÇÃO!**

*É notório que as operadoras de telecomunicações são obrigadas a construir e instalar, toda a infraestrutura de transporte e acesso, até o ponto de entrada no cliente, disponibilizando todo e qualquer material, insumo e equipamento necessário a prestação de serviço, ou seja, a operadora é responsável pela aquisição, instalação, gerencia, manutenção e eventual contratação de serviços adicionais, necessários a devida prestação de serviço ao cliente. Fica com o cliente, a responsabilidade por toda a infraestrutura civil, física e lógica de rede interna e realização de obras civis, disponibilizando espaço em rack e nos dutos, calhas e/ou canaletas, base para eventuais instalações de antenas para link por satélite, torres para eventuais instalações de links de rádio. disponibilizando ponto de energia à três polos, devidamente aterrado dentro das normas da concessionária local, disponibilizando ambiente adequado, seco e livre de intempéries e agentes tóxicos e corrosivos para o devido armazenamento dos equipamentos, da mesma forma, este ambiente também deve oferecer iluminação, acomodação e ser adequado a presença de humanos e, por fim, possibilitar livre acesso aos técnicos nos ambientes por onde a infraestrutura interna existir e que seja pertinente ao serviço a ser entregue. De forma análoga, toda e qualquer intervenção, programação e/ou reprogramação, configuração e/ou reconfiguração, adequação, ajuste de qualquer natureza, nos equipamentos da Contratante, deverá e será única e exclusiva responsabilidade desta Contratante.*

**A infraestrutura da rede interna já está preparada para o recebimento do serviço objeto deste edital, está correto nosso entendimento?**

**RESPOSTA: No Departamento de Tecnologia já tem uma sala refrigerada adequadamente, com rack 42U. A Fibra da contratada deverá chegar até este**

rack, sendo disponibilizado neste mesmo rack espaço para colocação de equipamento(roteador) da contratada. Atualmente, a fibra que está instalada chega de modo aéreo até uma tubulação no telhado, onde a mesma desce até o rack.

#### 4. DISPONIBILIDADE X DUPLA ABORDAGEM – ITEM 1

##### ANEXO I – Termo de Referência

3.1. Item 01 - Link Primário de Internet de 500/500mpbs

3.1.3. Deve percorrer caminhos de abordagem distintos (dupla abordagem);

3.5. Especificações gerais comum a todos os links (Item 01, 02, 03 e 04)

3.5.1. Os links Primário, Secundário e Terciário deverão serem atendidos por empresas diferentes, e sendo assim, a vencedora de um dos itens, será desclassificada de outro item que vencer, exceto do item 04 porque o local de instalação é outro.

3.5.10. Disponibilidade mínima do serviço de 99,5% comprovada via ferramentas web e relatórios, caso a disponibilidade do serviço fique abaixo do percentual definido;

=> **ESCLARECIMENTOS: PONTO DE ATENÇÃO!**

*A documentação apresentada exige que o endereço principal possua três links, com três operadoras diferentes.*

*Exclusivamente para o item 1, também exige a disponibilização de dupla abordagem, com acessos redundantes e distintos, entretanto a disponibilidade exigida (SLA) é de 99,5%.*

*Do ponto de vista técnico, uma exigência contraria a outra.*

*A Telefônica Vivo consegue garantir uma disponibilidade exigida com acesso único, sem a necessidade de redundância. Desta forma, além de garantir a disponibilidade exigida, também garantimos mais economicidade ao erário, visto que se otimiza e economiza recursos evitando a construção da segunda alça de acesso.*

*Sendo assim, entendemos que atendemos o requisito, nosso entendimento está correto?*

**RESPOSTA:** O termo foi construído para não ficarmos sem conectividade com internet visto que a empresa funciona 24 horas por dia. Temos link com dupla abordagem atualmente e já tivemos ocorrência com problema de conexão, sendo notificada a contratada. O que está sendo solicitado visa garantir todos sistemas, como o de telemetria, que depende de conectividade 24 horas por dia.

#### 5) SUPORTE A CHAMADOS E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

##### ANEXO I – Termo de Referência

3.5. Especificações gerais comum a todos os links (Item 01, 02, 03 e 04)

3.5.15. Possuir serviço de contato telefônico e WhatsApp exclusivo para atendimento ao cliente;

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE uma Central de Atendimento Técnico, acessível via chamada telefônica gratuita (0800), disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, responsável por prestar suporte técnico, receber chamados de serviços e prestar informações acerca do andamento destes.

5.5. Enviar à CONTRATANTE, por e-mail, notificações de abertura, andamento e fechamento de chamados, realização de manutenção preventiva ou corretiva e fatos relevantes para a prestação e utilização dos serviços.

=> **Comercial: PONTO DE ATENÇÃO!**

A fim de garantir a padronização na abertura dos chamados e uma maior agilidade no atendimento aos chamados, opta-se pela abertura concentrada única e exclusivamente no serviço telefônico gratuito, via 0800. Neste serviço são disponibilizados todos os controles para a gestão dos chamados com datas, tempos, ações, histórico completo, escalonamento, etc.

Além do citado acima, para casos de consultas e/ou solicitações, a CONTRATADA poderá ofertar um atendimento personalizado com Gerente de Negócios, Pós Vendas e central de relacionamento dedicada, WhatsApp a disposição.

Desta forma acreditamos que atendemos integralmente ao exigido no que tange a abertura e gestão dos chamados.

=> **Está correto nosso entendimento??**

**RESPOSTA:** Está correto, lembrando o item 5.2 que é ter uma equipe especializada em segurança.

## 6). PROPOSTA DE PREÇOS COM VALORES CONDENÇADOS OU AGRUPADOS EM UM ÚNICO ITEM

### ANEXO II – Modelo de Proposta de Preço

#### 1. VALOR DA PROPOSTA

##### 1.1. Conforme descrito no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

Item	Qtde	Unid.	Descrição	Valor Mensal Unitário em R\$	Valor Total em R\$
1	12	Meses	Link 500Mbps com sub-rede /29 e Dupla Abordagem		
2	12	Meses	Link 500Mbps com sub-rede /29		
3	12	Meses	Link 200Mbps com IP Fixo		
4	12	Meses	Link 200Mbps com IP Fixo (ETE)		
VALOR GLOBAL em R\$					

=> **Esclarecimentos: PONTO DE ATENÇÃO!**

O edital e seus anexos versão sobre o fornecimento de links de acesso à internet, concomitantemente a necessária locação do roteador e com a disponibilização de serviço de valor agregado de proteção Anti-DDOS.

Entendemos que o objeto dessa licitação, a fim de atender a todos os serviços descritos acima, eventualmente contempla o fornecimento de hardware(s) locado e/ou software(s) e/ou serviços adicionais (tais instalação, manutenção, suporte, garantia, serviços de valor agregado e etc.),



*assim como eventuais serviços de valor adicionado. No entanto, a forma em que se deve apresentar a proposta de preços sugere que os valores de cada um ou mais destes itens devem ser somados.*

*É sabido que os serviços objetos do edital, por conta das naturezas fiscais e respeitando as legislações vigente sobre o as alíquotas de impostos, sejam municipais, estaduais ou federais, ensejam a separação dos documentos de cobrança conforme o caso, de forma que o valor total final seja o somatório dos itens informados em cada documento separadamente.*

*Adicionalmente sugere-se a inclusão dessa informação, em item específico, onde será aceito o envio de uma ou mais faturas, onde se “poderá constar um ou mais itens de cobrança mensal pelos equipamentos e/ou serviços e/ou softwares, conforme o caso e aderente ao objeto deste edital, desde que a soma destes itens seja igual ou inferior aos valores totais mensais*

**RESPOSTA: O que está sendo contratado é um serviço. Pode ser faturado em uma nota com os serviços descritos separadamente (é o padrão), ou notas de serviços separadas, respeitando o total delas conforme o valor do item de licitação contratado.**

Itajaí (SC), 02 de abril de 2024.

**Rosmeire Coelho Pontes**  
Agente de Contratação / Pregoeira  
(Portaria n° 065/2023)

**Fernando Alhdain Potter**  
Gerente de Tecnologia da Informação

**Claudio Roberto Prateat**  
Administrador de Redes