



**RESPOSTAS DOS QUESTIONAMENTOS**  
**Consulta Pública para Contratação da**  
**Solução de Home Office**

Data: 18/08/2021

## 1. Introdução

Este documento destina-se a prestar os esclarecimentos dos questionamentos realizados pelos Licitantes durante Consulta Pública, referente contratação da Solução de Home Office pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para instalação nos Data Centers da Dataprev (Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal), incluindo a prestação dos serviços de capacitação técnica e 720 horas de orientação técnica a serem utilizados sob demanda.

## 2. QUESTIONAMENTOS DA EMPRESA NIVATI

**Esclarecimento 1:** *"11.1. Para atendimento aos serviços contratados, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento por meio de Centro de Suporte e Assistência Técnica, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos ou à CONTRATADA (parceira formalmente designada pelo fabricante dos produtos como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica)."*

- Esse requisito permite que a CONTRATADA forneça serviços através de central de suporte do Fabricante, sendo assim, entendemos que a ferramenta citada no item 11.8, pode ser de propriedade do fabricante, desde que atenda às especificações. Correto?

**R: Sim, está correto seu entendimento**

**Esclarecimento 2:** *"21.2. Serviço de subscrição: Mensal, mediante o envio pela DATAPREV do Relatório de Medição do serviço prestado pela CONTRATADA. Se dará em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, após a emissão do respectivo Termo de Aceite da solução, conforme subitem 6.8 deste Termo de Referência."*

- Acerca do pagamento, solicitamos esclarecer como o pagamento mensal será analisado. Entendemos que o órgão, contratando X licenças de uso de subscrição, pagaria por essas licenças o valor referente ao uso mensal durante todo o período de contrato (36 meses), não sendo neste caso, um consumo flutuante para menos, onde os usuários não deixariam de ser licenciados, e a quantidade de usuários decrementada de um mês para o outro. Correto?

**R: Não há consumo flutuante para menos, a subscrição assinada será válida até o final do contrato.**

**Esclarecimento 3:** *"1.6. Deve permitir o acesso aos recursos virtualizados por meio de conexões de baixa velocidade ou alta latência;"*

- Este é um item que desperta curiosidade, uma vez que a capacidade de uma solução, de trabalhar em ambiente de baixa velocidade e alta latência geralmente não é algo tangível, e difícil de mensurar, sendo inclusive, impossível de se comprovar sem uma métrica definida. Sendo assim, solicitamos esclarecer como deve ser mensurado/contabilizado tal solicitação, ou se ela seguirá em modo meramente informativo.

**R: Item será removido.**

**Esclarecimento 4:** *"1.16. Deve possibilitar o streaming de vídeo, flash e aceleração de imagens usando o protocolo nativo da solução;"*

- As soluções de mercado frequentemente suportam as tecnologias citadas. Apesar de atender, entendemos que a tecnologia flash está atualmente em desuso e descontinuada por sua

fabricante, causando vulnerabilidade e suscetíveis a ataques, sendo assim, questionamos se o Dataprev prevê o uso desta tecnologia em seu ambiente.

**R: O termo flash será removido.**

**Esclarecimento 5:** "2.4.4. O provisionamento e desprovisionamento de recursos (máquinas virtuais) deve ser opcional de acordo com a demanda, e compatível com qualquer plataforma de Hypervisor ou Cloud mencionadas nos itens 14.3.4.1 e 14.3.4.2"

- Acerca do item citado, solicitamos revalidação dos itens mencionados 14.3.4.1 e 14.3.4.2, que não constam no documento referido.

**R: Erro material. Devem ser considerados os itens 1 e 2 do capítulo Gerenciamento de imagem**

**Esclarecimento 6:** "2.4.5. O provisionamento de imagens, como foi mencionado no item 1.3.3.7 e gestão dos recursos virtualizados no que se diz respeito ligar e desligar (Power management) deve ser suportada para qualquer plataforma de Hypervisor ou Cloud mencionadas nos itens 14.3.4.1 e 14.3.4.2"

- Idem item anterior, itens 14.3.4.1 e 14.3.4.2 não constam no documento.

**R: Erro material. Devem ser considerados os itens 1 e 2 do capítulo Gerenciamento de imagem**

**Esclarecimento 7:** "3.5. Quaisquer outros componentes (hardware ou software) necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente deverão ser incluídos no fornecimento."

- Em nossa análise, entendemos que os componentes faltantes, não entregues pelo Dataprev, são licenciamentos Microsoft. Acerca destes licenciamentos, entendemos que são 3 componentes, licenças VDA, VDI e RDS.

- As licenças VDA são licenças para os dispositivos endpoints dos usuários, neste caso geralmente quando os endpoints possuem licenciamento OEM, esse licenciamento é necessário. Quando à contrato Microsoft SA (Software Assurance) ativo, esse licenciamento geralmente não é necessário, sendo já coberto pelo SA.

- As licenças VDI são licenças de uso para acesso à desktops ou aplicações em modo single-session, sendo necessário para casos onde a aplicação entregue será baseado em single-session ou quando à necessidade de entregar desktops completos baseado em Windows Single Session.

- As licenças RDS são licenças de para acesso à desktops ou aplicações em modo multi-session.

Sendo assim, para melhor entendimento da demanda, questionamos: Qual a quantidade pretendida de licenciamento VDA, VDI e RDS para a Dataprev?

**R: Todos os dispositivos da Dataprev são licenciados sob OEM.**

**Para RDS Call pretende-se licenciar 3.072**

**Para VDA Call pretende-se licenciar 3.072**

**Para VDI Call pretende-se licenciar 125**

**Esclarecimento 8:** "5.15.1. A solução deve licenciar os administradores do ambiente para ter acesso remoto a console do end-point dos usuários para suportá-los em caso de dificuldade no acesso ao ambiente virtualizado."

- A Dataprev espera licenciamento comprovado para esta funcionalidade? Ou poderia a CONTRATADA oferecer isso através de licença por ela adquirida ou software livre?

**R: A solução deve licenciar os administradores do ambiente para ter acesso remoto a console do end-point. Em caso de oferecer através de licença por ela adquirida deverá existir documento próprio de transferência dela como parte integrante da solução. Havendo solução livre também poderá ser ofertada.**

**Esclarecimento 9:** "8.1. O proponente deverá considerar o projeto entregue pelos serviços do Fabricante ou,"

- Solicitamos o complemento do texto, que no documento está incompleto.

**R:** Erro material. O proponente deverá considerar o projeto entregue pelos serviços do Fabricante através de processo de quality assurance durante as etapas citadas anteriormente.

## **QUESTIONAMENTOS DA EMPRESA BLUE EYE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA LTDA**

A interpretação dos requisitos tecnológicos apresentados, claramente apontam para a possível contratação de uma solução de virtualização de desktops, fornecendo meios otimizados para disponibilização de infraestrutura dedicada a carga de trabalho remota, não sendo necessário a disponibilização de estações de trabalho físicas para que o teletrabalho tenha acesso ao conteúdo interno ao DataPrev.

Ainda sobre os requisitos tecnológicos mínimos apresentados no Anexo I do Termo de Referência, notamos que existem tópicos específicos para a proteção dos acessos Web, dos usuários remotos, assim como um controle específico para as aplicações Web/nuvem que serão acessadas.

O entendimento relacionado a proteção dos acessos e controle de segurança adequado para as aplicações que não são virtualizadas, se dá aos seguintes trechos, destacados na íntegra, conforme o edital:

### 4. Segurança (...)

Baseado nesses requerimentos, notamos também que no dia 01 de junho de 2021, a DataPrev lançou uma consulta pública intitulada "Contratação de Solução de Proxy", visando prover meios eficientes e seguros para proteção dos acessos web dos usuários e toda a estrutura tecnológica do DataPrev.

Em vista esta consulta pública referente a solução de proxy, nossa sugestão seria realizar a contatação da proteção dos usuários remotos (Presente na consulta pública referente a solução de home office) em conjunto com a solução de proxy, uma vez que os principais fabricantes de mercado como McAfee

(<https://www.mcafee.com/enterprise/pt-br/security-awareness/cloud/what-is-sase.html>),

Forcepoint (<https://www.forcepoint.com/pt-br/use-case/sase-security>), Symantec

(<https://www.forcepoint.com/pt-br/use-case/sase-security>), Netskope

(<https://www.netskope.com/pt/security-defined/what-is-sase>) e zScaler

(<https://www.zscaler.com/products/secure-access-service-edge>) ofertam tais soluções em uma única licença, trabalhando em conjunto tanto a segurança dos acessos Web de usuários trabalhando dentro do escritório ou de casa.

Entendemos que tal ação irá contribuir com a vantajosidade econômica do processo, uma vez que a licitante vencedora irá ofertar uma única proposta contendo todos os controles esperados, assim como na competitividade, uma vez que grande parte das empresas que ofertam a segurança dos acessos web, não costumam trabalhar com soluções de virtualização.

### **Resposta:**

Inicialmente importa dizer que o projeto em tela tem como propósito a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução destinado a Plataforma de Teletrabalho da Dataprev, que será composta por subscrição, instalação, orientação técnica, treinamento e suporte técnico

remoto por 36 (trinta e seis) meses. O projeto mencionado pela empresa tem por objetivo contratação de subscrição para Solução de Proxy (Filtro de Conteúdo) a ser implantada nos Data Centres da Dataprev, pelo período de 36 meses, incluindo os serviços de capacitação e suporte técnico.

Como pode ser observado os projetos possuem objetivos e públicos distintos.

A solução de filtro de conteúdo é destinada a usuários, servidores (equipamentos) e clientes no ambiente interno. Já a plataforma de homeoffice é destinada apenas aos funcionários da Dataprev em ambiente remoto.

Apesar do esforço para publicação dos principais sistemas da Dataprev para acesso pela Internet, ainda existem muitos recursos, softwares e informações que somente são acessíveis dentro da rede interna, em estações de trabalho fisicamente localizadas nas dependências dos prédios da empresa isso por envolverem recursos de segurança ou informações sensíveis. Destacam-se nesse grupo informações cobertas por sigilo ou classificadas, sistemas em desenvolvimento, suporte a servidores e demais equipamentos hospedados nos datacenters, tais como: Ferramentas de virtualização, Ferramentas de Business Intelligence e Analytics e Aplicativos para conexão com Bancos de Dados.

Com isso, a garantia do acesso seguro é requisito fundamental para o sucesso do projeto e com isso há similaridade de funcionalidades, porém, são projetos distintos, com objetivos distintos e públicos distintos.

Não há elementos que garantam a vantajosidade mencionada.

Por fim, considerando que é tecnicamente divisível é importante que o projeto continue desta forma com vistas a garantir a ampla participação, pois a junção pode ensejar no risco da diminuição da competição na licitação por não permitir que empresas especializadas participem da licitação, com conseqüente aumento dos valores contratados. Conforme portfólio das empresas mencionadas, salvo melhor juízo, todas são especialistas em segurança, porém, o core dessa contratação é ambiente remoto de trabalho, assim, o pedido não deve prosperar.

## **QUESTIONAMENTOS DA EMPRESA SENCINET**

**1** - Para a solução de recursos virtualizados, será possível a solução 100% em nuvem?

R: Não. Conforme termo de referência para esse projeto a Dataprev irá fornecer toda infraestrutura de servidores físicos (hosts) para suportar o workload dos seus colaboradores no que se diz respeito a virtualização de aplicativos e desktops, além da infraestrutura de armazenamento.

**2** - Para o balanceamento, será possível uso de solução a parte? Como por exemplo BIG-IP LTM ou Radware Alteon?

R: Sim.

**3** - Para os controles de acesso solicitados a sites web, será possível considerar como parte da solução, aplicação /sistema baseada em nuvem?

R: Sim. Porém, nenhuma informação poderá ficar armazenada na nuvem.

**4** - Para os controles de postura dos dispositivos dos usuários, será possível considerar como parte da solução, aplicação/sistema baseado em nuvem?

R: Sim. Porém, nenhuma informação poderá ficar armazenada na nuvem.



## QUESTIONAMENTOS EMPRESA VMWARE

**2.1.1** No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica (declaração ou certidão), conforme ANEXO III – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA, em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), em original ou cópia autenticada, emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento da Solução de Home Office.

Entendemos que o projeto visa entregar uma solução de Home office utilizando diferentes soluções, nesse caso, seria um atestado de capacidade técnica para cada um dos itens em separado?

**R: Acreditamos que seja uma questão de interpretação apenas. Mas a soma é permitida.**

Quais funcionalidades se deseja atestar?

**R: Características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado.**

Qual o número de usuários está sendo levado em consideração?

**R: Solicitamos esclarecimento quanto ao questionamento.**

Entendemos que o período de PoC seria de até 12 meses, poderia esse período ser utilizado como comprovante? Sendo nulo o valor do atestado neste caso.

**R: Não ficou claro esse questionamento. Porém, o atestado deve ser prestação de serviço, conforme termos deste edital.**

**3.1.1 B** Entrega e Instalação: A LICITANTE deverá entregar e instalar, no mínimo, 02 (dois) ambientes de usuário, 02 (dois) ambientes de administração e todo o ambiente necessário para realização da POC e as licenças de software que contemple todas as funcionalidades especificadas para a Solução de Home Office no endereço abaixo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião descrita na alínea "a" ....

- Entendemos que o item 3.1.1 a), menciona que a Dataprev irá fornecer todo o ambiente para instalação da solução, incluindo Hardware de Servidores, Switches, Roteadores, geradores de tráfego etc. O entendimento está correto?

**R: O Item faz menção a prova de conceito, assim, conforme termo de referência, todo o ambiente (software e hardware) necessário para a realização dos testes será de responsabilidade da CONTRATADA.**

- O que se entende como solução em dois ambientes?

**R: Dois ambientes de servidores que possibilitem a construção de alta disponibilidade.**

- Em, "02 (dois) ambientes de usuário", qual o quantitativo de usuários estamos considerando nesse caso?

**R: O Item faz menção a prova de conceito, assim, serão testadas as funcionalidades descritas neste edital.**

**8.3** A modalidade de atendimento deverá ser em regime 8X5 (8 horas por dia x 5 dias da semana), de segunda a sexta (horário comercial), excluindo os feriados nacionais", em horário comercial a ser definida na reunião definida no item 4.1.

Acreditamos que o ambiente da Dataprev é um ambiente crítico, exigindo total atenção 24x7, exemplo, no caso de uma falha em algum dos itens da solução sexta-feira as 17:50, o chamado com a fornecedora nesse caso seria atendido somente na segunda-feira, esse entendimento está correto?

**R: Não. Favor atentar ao horário comercial bem como prazos para solução das ocorrências.**

**4.6** A solução deverá ter recursos para restringir ou permitir o acesso do colaborador aos recursos externos (Web e SaaS) e aos recursos virtualizados baseado na localização geográfica lógica do usuário. Com isso, esperasse bloquear tráfego de rede provenientes de países indesejados;  
Sugerimos alteração do item para:

A solução deverá ter recursos para restringir ou permitir o acesso do colaborador aos recursos virtualizados baseado na localização geográfica lógica do usuário. Com isso, esperasse bloquear tráfego de rede provenientes de países indesejados;

**R: Não. Considerando a necessidade do projeto a inclusão dos recursos externos é fundamental.**

**4.7** A solução deverá ter recursos para restringir ou permitir o acesso do colaborador aos recursos externos (Web e SaaS) e também aos recursos virtualizados baseado na "Jornada de Trabalho". Esse controle deverá suportar a restrição ou liberação baseado em Grupos por horário previamente definidos.  
Sugerimos alteração do item para:

A solução deverá ter recursos para restringir ou permitir o acesso do colaborador aos recursos virtualizados baseado na "Jornada de Trabalho".

**R: Não. A jornada de trabalho poderá ser definida no Active Directory e consumida pela solução.**

**4.11.3** Toda análise e direcionamento tráfego da solução deverá ser executado em datacenter localizado no Brasil, garantindo assim baixa latência aos acessos dos usuários à internet;  
Sugerimos alteração do item para:

Toda análise e direcionamento tráfego da solução deverá ser executado em datacenter preferencialmente localizado no Brasil, garantindo assim baixa latência aos acessos dos usuários à internet;

**R: Acatado.**

**4.11.4** Todo o tráfego interceptado para análise deverá ser feito única e exclusivamente em um ambiente dedicado à CONTRATANTE, não sendo permitido que um cliente tenha acesso aos dados de qualquer outro ou que o tráfego de mais de um tenant seja mixado;  
Sugestão de alteração:

Todo o tráfego interceptado para análise deverá ser feito única e exclusivamente em um ambiente da CONTRATANTE, não sendo permitido que um cliente tenha acesso aos dados de qualquer outro ou que o tráfego de mais de um tenant seja mixado;

**R: Acatado.**

**4.11.6** Para análise avançada de problemas onde a captura de pacotes seja necessária, a solução deverá permitir a captura de quaisquer pacotes de dados que seja interceptado e tratado pela solução. Essa visualização deve ser feita diretamente na própria console, sem a necessidade de soluções externas para extração e tratamento desses dados;  
Sugestão de alteração:

Para análise avançada de problemas onde a captura de pacotes seja necessária, a solução deverá permitir a captura pacotes de dados no acesso aos recursos virtualizados. Essa visualização deve ser feita diretamente na própria console, ou permitir a exportação em formato pcap junto com a chave da sessão.

**R: Não. O que ora se pretende é a captura de quaisquer pacotes para identificação e resolução de problemas da solução.**

**4.11.10** A solução deverá manter uma faixa de IP dedicada para a CONTRATANTE, permitindo que seja realizado a configuração de políticas de bloqueios por origem/destino e baseados em geolocalização; Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

**R: Acatado.**

**4.11.13** Possibilitar, quando habilitado pelo administrador, o redirecionamento para sites seguros quando o usuário acessar algo considerado não seguro ou não homologado pela organização; Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

**R: Acatado.**

**4.11.14** Possuir a capacidade de configurar motores de busca para executarem o modo de pesquisa seguro;  
Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

**R: Acatado.**

**4.11.17** Deverá realizar bloqueio contextual em aplicações baseados em atividade. Por exemplo, permitir o uso geral de uma aplicação WEB, entretanto bloqueando o chat nesta aplicação;  
Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

**R: Acatado.**

**4.11.18** Possibilitar integração com ferramentas de SIEM para a exportação em tempo real de logs de informações;

Entendemos que nesse caso, as informações podem ser coletadas da solução no modo PUSH, onde a ferramenta de SIEM solicita as informações sempre que precisar, o entendimento está correto?

**R: Sim. Desde que a solução oferte API ou outras formas de conexão não proprietárias.**

**4.11.19** Deverá permitir a criação de políticas de DLP (Data Loss Prevention) que assegure o não vazamento de informações e dados por parte de usuários utilizando a solução.

Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.



R: Não acatado. A funcionalidade é importante para que não haja vazamento de informações na plataforma. Contudo, foi incluída a expressão ou outras formas similares

**4.11.20** A solução deverá interceptar quaisquer troca de dados e informações a fim de validar se estão de acordo com suas políticas de permissão ou estão violando quaisquer políticas de DLP criadas, e deverá bloquear (caso assim configurado) o tráfego dessas informações em tempo real em aplicações web;

Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

R: Não acatado.

**4.11.21** A funcionalidade de DLP deve permitir criação de políticas baseadas em dados conhecidos como CPF, CNPJ, CNH, CTPS, NIT e outros dados brasileiros;

Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

R: Não acatado.

**4.11.22** A funcionalidade de DLP deve permitir a criação de políticas baseadas em dados personalizados pela organização, como matrículas, números de processos internos e outros dados que possam ser configurados através de expressões regulares;

Solicitamos a exclusão do requisito. Não necessário em nossa solução.

R: Não acatado.

## QUESTIONAMENTOS EMPRESA LOGICALIS

### Questionamento 1

Q: Visando uma maior competitividade e melhores resultados financeiros e técnicos para a licitação em questão, solicitamos a Dataprev que informe se já possui em seu contrato com a Microsoft os tipos de licenciamento VDA, VDI e RDS. Esse licenciamento é necessário para a entrega dos desktops e aplicações virtuais. Caso não possua, favor informar a quantidade desejada de cada formato de licenciamento VDA, VDI e RDS.

R: Todos os dispositivos da Dataprev são licenciados sob OEM.

Para RDS Call pretende-se licenciar 3.072

Para VDA Call pretende-se licenciar 3.072

Para VDI Call pretende-se licenciar 125

### Questionamento 2

➤ Item 3.5 do ANEXO I

“Quaisquer outros componentes (hardware ou software) necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente deverão ser incluídos no fornecimento.”

Q: Visando uma melhor solução técnica, com produtos 100% integrados e compatíveis de um mesmo player, entendemos podemos adicioná-los ao processo baseado nos diversos itens técnicos (ANEXO I) aos quais os produtos são mais adequados. Está correto o nosso entendimento?

R: Sim, esta correto seu entendimento.

### Questionamento 3

➤ **Item 4 do ANEXO I**

“Além dos acessos mencionados acima, a Dataprev pretende continuar utilizando a plataforma de gestão de sistema operacional existente (SCCM) e de antivírus (Trend-micro) e é esperado que a solução conecte os dispositivos dos colaboradores da Dataprev com esses serviços que poderão estar distribuídos nos 3 Data Centers da Dataprev.”

Q: Visando o melhor dimensionamento da ferramenta, solicitamos a informação do valor esperado / estimado para o throughput dos serviços sccm e antivírus.

R: Não há um valor definido, contudo, deverá ser utilizada uma estratégia par envio de pacotes pequenos que impactem o mínimo possível na rede de saída.

#### **Questionamento 4**

➤ **Item 8.1 e 8.2 do ANEXO I**

“8.1 - O proponente deverá considerar o projeto entregue pelos serviços do Fabricante ou,

8.2 - Apresentar certificado da marca no qual atua como uma organização de serviços desde que possua comprovação de capacidade técnica através de Carta do Fabricante. Ainda assim, faz-se mandatória validação do projeto pelo fabricante da solução, através de processo de quality assurance durante as etapas citadas anteriormente”

Q: Ao final do Item 8.1 não ficou claro qual seria a outra opção ou se o complemento desse item se deu no item seguinte. Existe algum complemento do item 8.1?

R: Erro material. O proponente deverá considerar o projeto entregue pelos serviços do Fabricante através de processo de quality assurance durante as etapas citadas anteriormente.

#### **Questionamento 5**

➤ **Item 1.21 do ANEXO I**

“Deve suportar nativamente aplicativos com necessidades OpenGL/DirectX 3D sendo elas DirectX10 ou superiores;”

Q: Para um melhor dimensionamento do hardware e infraestrutura a ser desenhada, quais seriam esses aplicativos e qual seria a quantidade de desktops que teriam acesso a esses aplicativos?

R: Aplicativos para desenvolvimento mobile. Estimasse 125 podendo sofrer alterações ao longo do projeto.

#### **Questionamento 6**

➤ **Item 2.4.5 do ANEXO I**

“O provisionamento de imagens, como foi mencionado no item 1.3.3.7 e gestão dos recursos virtualizados no que se diz respeito ligar e desligar (Power management) deve

ser suportada para qualquer plataforma de Hypervisor ou Cloud mencionadas nos itens 14.3.4.1 e 14.3.4.2”

Q: Não foram encontrados os itens citados neste tópico: Itens 1.3.3.7, 14.3.4.1 e 14.3.4.2. Favor informar se existe algum detalhe adicional que possa ser relevante para o desenvolvimento do desenho.

R: Erro material. Devem ser considerados os itens 1 e 2 do capítulo Gerenciamento de imagem

## Questionamento 7

- Item 01 do Termo de Referência

Q: Entendemos que o objeto de contratação “Solução de home office” se trata de uma solução de Desktops e aplicativos virtuais (estações de trabalho remota) contendo softwares e licenças. Assim, compondo todos os entregáveis solicitados. Está correto nosso entendimento?

R: Sim. O que ora se pretende contratar é uma empresa especializada no fornecimento de solução destinado a Plataforma de Teletrabalho da Dataprev, que será composta por subscrição, instalação, orientação técnica, treinamento e suporte técnico remoto por 36 (trinta e seis) meses.

## QUESTIONAMENTOS EMPRESA EXTREME DIGITAL

1-) Item 1b - Subscrição de Ferramenta de suporte para o Endpoint

R: Conforme termo de referência, a solução deve licenciar os administradores do ambiente para ter acesso remoto a console do end-point dos usuários para suportá-los em caso de dificuldade no acesso ao ambiente virtualizado.

2-) Item 1a e 1b – estes itens devem ser de um único fabricante ?

R: Não. Contudo, conforme edital a console deverá ser Centralizada.

3-) Backup – devemos levar em consideração alguma solução de backup para a solução de Home Office ?

R: Não.

## QUESTIONAMENTOS EMPRESA SONDA

**1 – Item 1.1 – Objeto** – “Trata o presente processo da contratação da Solução de Home Office pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para instalação nos Data Centers da Dataprev ...”, descreve a princípio a contratação de SOLUÇÃO (conjunto de componentes de hardware, software e serviços) a serem disponibilizados pelo período de 36 meses. Porém, no item 1.2 – Tabela de componentes, são descritos dois licenciamentos, serviços de implantação, capacitação e orientação por demanda. Haja vista uma eventual dúvida que possa pairar sobre a real intenção da DATAPREV, solicitamos que seja esclarecido se o licenciamento descrito refere-se a disponibilização da solução, contemplada como serviço (SaaS ou PaaS) na quantidade de 3.072 estações virtuais de trabalho ou meramente a venda de licenças de um software que permita a própria DATAPREV fornecer ao público interno máquinas virtuais.

Esta dúvida se deve ao fato que por diversas experiências, a contratação por serviços com a delegação de responsabilidade por disponibilidade e outros níveis de serviços tem se mostrado mais eficientes do que a aquisição de ferramentas para operação interna, fora o fato da mudança de função ou aposentadoria de servidores públicos, como visto em órgão do governo.

**SUGESTÃO:** Entendemos que os serviços de suporte e gerenciamento do ambiente por responsabilidade do fornecedor, garantem maior nível de especialidade e tais serviços ajudarão a **Dataprev** a obter uma maior disponibilidade dos ambientes e menor queda de produtividade operacional. Inclui-se aos serviços, suporte e gerenciamento do ambiente, relatórios com o detalhamento de controle de acesso e utilização de recursos por usuário que facilitam os gerenciamentos dos funcionários da **Dataprev**. A utilização do modelo de fornecimento de SaaS (Software as a Service) com delegação de responsabilidade e níveis de serviço e garantias de segurança, tornaria a contratação mais vantajosa e ainda permitiria ao corpo técnico da DATAPREV atuar na gestão estratégica e tática da TI, deixando a carga da operação com o fornecedor.

**R: Não será acatado.**

**2 – No item 2.1.1 – Atestado de capacidade,** o gestor público utilizou o termo Solução Home Office para entendimento do resultado pretendido mas que se utilizado para exigência do referido termo nas descrições dos atestados a serem apresentados poderão ferir a competitividade de diversas empresas que fornecem soluções de virtualização possuem atestados descrevendo virtualização e componentes acessórios mas sem o referido termo.

Além dessa preocupação, soluções ofertadas aos órgão com o foco em home office somente vieram a ser de utilização pelo mercado a partir de meados de 2020, propiciado pela pandemia e assim, muitas soluções não dispõem de atestados pois não se passaram 12 (doze) meses, Verificado pelo texto da exigência do edital "a LICITANTE vencedora poderá apresentar mais de um atestado, a fim de comprovar a capacidade **nos serviços citados.**" Grifo nosso, onde claramente está descrito atestado de serviços e não de fornecimento de material.

**SUGESTÃO:** Entendemos que a descrição do atestado deve estar vinculada ao objeto de forma clara e objetiva, seja no modelo de aquisição ou como contratação de Solução como Serviços.

**R: O Entendimento está correto. A descrição foi ampliada para não restar dúvida.**

**3 – No item 8 - PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO,** sub item 8.5 o edital cita que "a CONTRATADA deverá prover o serviço de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados, os quais detenham pelo menos certificado de participação em curso oficial do fabricante ou documentação comprobatória de experiência na tecnologia.". Este tipo de serviço normalmente é executado pelo fabricante com uso de atendimento remoto telefônico ou digital ao invés de se utilizar de profissionais da CONTRATADA com cursos ou experiência. Esta forma, pode trazer ao certame a inclusão de custos de manutenção de equipes que não são necessariamente o licenciamento de subscrição e ainda pode ocorrer do uso de profissionais não totalmente qualificados mas que "possuem" experiência comprovada.

**SUGESTÃO:** Realizar a contratação da solução como Serviços (SaaS), dispensando a necessidade de subscrição, uma vez que a manutenção da disponibilidade, suporte e manutenção ocorrerá por conta da CONTRATADA. A modalidade de serviços como SaaS traz para a Dataprev uma condição mais flexível onde o modelo de cobrança poderá ser realizado por usuário/ mês eliminando a necessidade de planejamento com a compra de CAPEX, licenciamento, atualização de software e

mudanças de versão. Adiciona-se a esta condição que o contrato por SaaS deve possuir ambiente com total dualidade para garantir níveis de 99,9% de disponibilidade.

**R: Não será acatado.**

**4 – Item 12 - PRAZO PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS** – Neste item são descritos os prazos para atendimento baseado em severidades. Porém algumas condições para avaliação da severidade não parecem estar vinculadas ao objeto de fornecimento, vejamos, nos subitens b) e c) são citados como situação “b) Severidade 2 – quando se verifica uma grave perda de funcionalidades em programas ou sistemas da DATAPREV...”, grifo nosso, e o mesmo ocorrendo com a severidade 3. Não fica clara a relação da solução de virtualização com a perda de funcionalidades em programas da previdência, onde deveria estar descrito, perda de alguma funcionalidade na função de virtualização ou de sua conectividade. Esta descrição com entendimento dúbio, pode levar as licitantes ao entendimento que deverão prestar suporte a sistemas internos do DATAPREV ou a sua disponibilidade, ou ainda a alguma eventual confusão de gestores do DATAPREV, que poderão interpretar tal como escrito, suporte a perda de funções de sistemas internos.

**SUGESTÃO:** Alterar a descrição para perda de funcionalidades vinculadas a virtualização ou conectividade da solução.

**R: Acatado e será ajustado.**

**5 – No item 2.3.1** “Deve permitir a detecção e criação automática de impressoras para os usuários e disponibilização de driver universal de impressão, de forma a não exigir a instalação de drivers específicos para cada tipo de impressora local no cliente;”, qual a razão para uma solução na qual se use uma impressão local em home office, visto que neste tipo de serviço a necessidade de impressão se torna desnecessária, o mesmo ocorrendo nos itens 2.3.2 e 2.3.3, ainda mais com o uso intensivo no serviço público de assinatura digital, como o próprio edital prevê no item 2.3.7.

**SUGESTÃO:** Sugerimos utilizar soluções integradas com impressão digital, aumentando o nível de segurança e evita que o funcionário que esteja em uma modalidade de *home office*, realize impressão de documentos em impressoras de forma não controlada. A solução de impressão digital garante que a impressão torne-se de forma digital inclusive com assinatura digital.

**R: Não acatado uma vez que os termos guardam similaridade quanto ao objetivo, porém, descrito de forma mais ampla.**

**6 – Item 3 – RECURSOS COMPUTACIONAIS** – Este ponto descreve a vontade do DATAPREV em manter a Instalação On Premises, fornecendo toda a infraestrutura e recursos computacionais para implantação da solução. Esse modelo, que atualmente encontra-se em processo de substituição por modelos de contratação em nuvem, certamente se torna mais oneroso para o DATAPREV do que soluções em nuvem, que se utilizam de compartilhamento de recursos altamente especializados com redução de custos operacionais e que farão o fornecimento com valores mais compensadores ao DATAPREV, ainda com a vantagem de que com a continuidade desse modelo, existe uma garantia de modernização da solução além de poder ser modernizado a cada renovação de licitação, o que não ocorre com a aquisição de licenças, que ficam limitadas as atualizações da subscrição e posteriormente, terão de ser adquiridas novamente em caso de mudança de tecnologia.

**SUGESTÃO:** A opção pelo uso de uma solução em nuvem se mostraria mais vantajosa ao DATAPREV, ainda se somado a uma tecnologia mais atual e com características plena virtualização, com o mínimo ou nenhuma utilização de componentes locais. A solução deve garantir os acessos as aplicações regionalizadas por balanceador geográfico, com o direcionamento dos usuários para o Datacenter associado as funcionalidades de trabalho do funcionário.

**R:** Não será acatado.

**7 – No item 4.9 do Anexo I – Especificações técnicas - Postura do dispositivo**, onde é descrita a verificação de requisitos técnicos da máquina local, trata-se de uma exigência demasiadamente complexa, visto que nas máquinas remotas, sob responsabilidade dos usuários e as suas expensas, a diversidade de soluções que podem estar em uso e que em alguns casos não se configuram como uma aplicação detectável ou identificável pelo software de virtualização, pode gerar mais problemas de suporte do que benefício. Além de exigir uma carga de execução de “inventariado” local que tornará mais cara a solução a ser fornecida. Exemplos: Firewall do Windows – muitos não usam esta plataforma e algumas que podem estar em uso não são detectadas pelas soluções de mercado como uma opção de firewall; A máquina estar no AD – Somente máquinas cedidas pela DATAPREV deveriam ou normalmente estarão neste caso e ainda assim, com a Virtualização, essa verificação se torna inócu; validar se está em uso a encriptação de disco local – uma opção dos usuários que não faz sentido numa solução de virtualização.

**SUGESTÃO:** Retirar esta exigência com uma solicitação de informações como “Ação declaratória” de responsabilidade por manter determinados recursos instalados, ativos e atualizados.

**R:** Os equipamentos serão disponibilizados pela Dataprev. A Postura é fundamental para garantir o nível de acesso e tráfego de informações no ambiente. Tal recurso será fundamental, por exemplo, para habilitar a funcionalidade de compartilhamento de arquivos entre ambientes ou não. A sugestão não será acatada.

**8 – Item 4.11.15, 16 e 17 do Anexo I – Especificações técnicas** - Exigência de controle de acesso a conteúdo pela aplicação de virtualização. Evidentemente esta função extrapola o escopo de virtualização, uma vez que se tratam de funções de filtro de conteúdo e segurança, realizados internamente na DATAPREV por suas soluções de AD, Proxy, Firewall, filtro de conteúdo, e afins. Estas limitações e controles são de responsabilidade interna da DATAPREV e são vinculadas ao perfil de usuário no AD, assim, tornando esta exigência uma limitação de competitividade ou direcionamento, mesmo que não intencional.

**SUGESTÃO:** A solução de virtualização deve entregar como exigências de segurança, funções ou características de segurança de acesso a dispositivos locais e da LGPD, evitando ou mitigando a possibilidade de coleta indevida de dados ou retirada não autorizada de conteúdo sensível. Uma solução de virtualização 100% remota, que não disponha de uma aplicação local, pode garantir estas funcionalidades, evitando que uma aplicação carregada localmente esteja ao alcance de invasores ou softwares maliciosos com capacidade de comprometer seu funcionamento ou características e assim comprometer essas mesmas condições de segurança. Existem no mercado soluções de virtualização 100% remotas e que não trazem para as estações locais nenhum dados ou execução local, trabalhando eficientemente por meio de virtualização via streaming.



R: Acatado.

**9 – item 5.15 do Anexo I – Especificações técnicas** – Esta exigência é plenamente atendida por ferramentas de acesso remoto, novamente uma exigência que foge ao escopo de virtualização de consoles e assim, pode encarecer a contratação, confundir as licitantes sob tal fornecimento pois não aparece como claro qual ferramenta ou qual licenciamento a usar pois não aparece na lista de licenciamento e por fim, pode representar uma aquisição direta ou escondida sob o licenciamento da virtualização, para uma solução que o DATAPREV já possua ou já tenha adquirido, o que seria uma aquisição irregular ou questionável pelos órgãos de controle.

**SUGESTÃO:** Se tal função é uma necessidade e não faz parte do rol de soluções já em uso pelo DATAPREV, deve ser uma aquisição ou fornecimento em separado da virtualização, seja neste mesmo edital ou em edital separado para este fim, mas ficando de clara o fornecimento específico de tal função.

R: Acatado. A solução foi indicada em outro lote

**10 – item 8.2 do Anexo I – Especificações técnicas** – “Apresentar certificado da marca no qual atua como uma organização de serviços desde que possua comprovação de capacidade técnica através de Carta do Fabricante. Ainda assim, faz-se mandatória validação do projeto pelo fabricante da solução, através de processo de quality assurance durante as etapas citadas anteriormente.”. Esta exigência cria em nosso entendimento um cerceamento de competitividade pois pode excluir empresas que atuam no mercado com vasta experiência no fornecimento deste tipo de soluções e que não obrigatoriamente atuem como parceiros certificados de um único que possam se utilizar de aprovação do fabricante para o fornecimento. Além disso pode criar situações de direcionamento ou bloqueio de participação onde o fabricante “escolhe” a quem fornecer tal validação de projeto em detrimento de outros e conseqüente o impedimento de sua participação, mesmo que seja um parceiro certificado.

**SUGESTÃO:** Manter as exigências de qualificação da empresa pela apresentação de atestados de fornecimento de soluções similares e também pelo uso de pessoal técnico com qualificação ou experiência na implantação ou no suporte a solução fornecida. Estas exigências são suficientes para garantir a participação de empresas qualificadas, evitam o cerceamento de competitividade, de direcionamento ou impedimento de participação.

R: Em relação a apresentação da carta foi acatado, contudo, deverá ocorrer a validação de qualidade por parte do fabricante. Tal medida se faz necessária, uma vez que na ocorrência de alguma descontinuidade do projeto por falha ou ausência da contratada, será necessário que o fabricante ou outra parceira assumam o projeto. Caso o projeto esteja descasado das melhores práticas, será necessário um tempo demasiado para ajustá-lo. Ademais, a garantia do fabricante de que a solução foi implantada observando as melhores práticas é fundamental para o sucesso do projeto.

**A sugestão de melhoria trata apenas da apresentação da solução da empresa SONDA, não vendo assim a necessidade de resposta.**

## **QUESTIONAMENTOS EMPRESA BRASOFTWARE**

Obrigatoriamente precisamos gerar atestados no modelo do Anexo III?

R: 2.1.1 – É obrigatório apresentar documento(s) que ateste(m) as capacidades técnicas da licitante contendo as informações presentes no modelo

Solicitamos que o valor do licenciamento da solução seja separado do valor mensal para o suporte da mesma, visto que os fabricantes não trabalham com modelo de licenciamento/subscrição mensal, apenas anualizada ou à vista (Up-front)

R: 21.2 – A contratação está direcionada para contratação de subscrição e não permitirá o modelo de licença perpétua com garantia.

Poderia enviar o descritivo dos itens 14.3.4.1 e 14.3.4.2? Não encontramos no TR.

R: Anexo I - 2.4.4 – Erro material. Será ajustado.

Entendemos que as licenças Microsoft RDS-Cal e VDA-Cal serão de responsabilidade da Dataprev. Está correto nosso entendimento?

R: Anexo I - 3.5. – Não. Conforme edital, Quaisquer outros componentes (hardware ou software) necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente deverão ser incluídos no fornecimento.

Sugerimos alterar para Microsoft Teams, devido ao fim de suporte do Skype for Business

R: Anexo I - 8.41 – Acatado.

O quadro solicita 05 turmas presenciais, porém no item de precificação a previsão é de 4 turmas. Qual é a quantidade correta?

R: Anexo VI - 1.5.1 - Iremos complementar com turmas online e presenciais com o respectivos quantitativos de turmas.

Entendemos que para a prova de conceito solicitada, a infraestrutura de Hardware (Servidores, Switches, pontos de rede, etc), hypervisors, máquinas virtuais e sistema operacional, será fornecido pela Dataprev. Está correto nosso entendimento?

R: Não está correto o entendimento. Conforme o item 3.1.1, a licitante deverá prover todo o ambiente necessário para comprovação do atendimento das funcionalidades.

Solicitamos que o tempo de espera em ligação para abertura de chamada tenha um tempo máximo de 5 minutos.

R: 11.5 – Será revisto.

Por questões de estruturação e deslocamento, sugerimos que o prazo máximo para a reunião de definição seja de 20 dias úteis.

R: 3.1.1 a) – Não será acatado.

Entendemos que para atender os requisitos da POC, sugerimos um prazo máximo de início de 15 dias

R: 3.1.1 - b) – Não será acatado.

Entendemos que para a execução da POC, os acessórios como: gerador de tráfego, switches, roteadores, transceptores, cabos, etc. Devem ser disponibilizados pela a DATAPREV. Sendo assim, Sugerimos a retirada deste item.

R: 3.1.1 - b) (8) – Não será acatado. Conforme termo de referência "3.5. Quaisquer outros componentes (hardware ou software) necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente deverão ser incluídos no fornecimento."

Para reunião de planejamento técnico, sugerimos alteração para um prazo máximo de 15 dias úteis

R: 4.1 - Não será acatado.

Para reunião de respostas aos questionamentos, sugerimos alteração para um prazo máximo de 10 dias úteis

R: 4.2 - Não será acatado.

Para envio de dúvidas, sugerimos que seja alterado para um prazo máximo de 10 dias úteis

R: 4.3 - Não será acatado.

Para este item, sugerimos um prazo máximo de 15 dias úteis

R: 4.4 - Não será acatado.

Sugerimos a remoção deste item ou reescreve-lo de forma que a interligação física fique atrelada ao fornecimento de equipamento o qual não se aplica aos itens.

R: 4.5 - Não será acatado.

O plano de atividade está previsto para 10 semanas, ou seja 50 dias úteis, considerando a disponibilização e Operação Assistida. Assim sendo, sugerimos alterar para 55 ou 60 dias úteis.

Esse período deve estar condicionado a entrega dos recursos computacionais por parte da Dataprev assim como a disponibilidade deles, qualquer intercorrência que impossibilite a atividade sequencial esse prazo deve ser congelado.

R: 6 - Não será acatado.

O plano de atividade está previsto para 10 semanas, ou seja 50 dias úteis, considerando a disponibilização e Operação Assistida. Assim sendo, sugerimos alterar para 55 ou 60 dias úteis.

Esse período deve estar condicionado a entrega dos recursos computacionais por parte da Dataprev assim como a disponibilidade deles, qualquer intercorrência que impossibilite a atividade sequencial esse prazo deve ser congelado.

R: 6.2 - Não será acatado.

Para a orientação técnica estamos considerando.

Orientação Técnica 720hs por 36 meses - 6 visitas anuais (1 semana a cada 2 meses) sendo 50% das visitas em RJ e 50% em DF. Esta correto nosso entendimento ?"

R: Não está correto o entendimento. O consumo será sob demanda.

Sugerimos alteração de SLA de atendimento.

O tempo para solução de contorno ou de resolução dependerá da análise técnica da Brasoftware e/ou Citrix, portanto:

- A solução de contorno ou a resolução do incidente ou problema pode depender da Dataprev ou terceiros (fabricantes ou outros contratados)
- Em caso de acionamento de outras equipes / fabricantes, o SLA da Brasoftware será congelado, até que o retorno da resposta do outro time seja feito, para assim continuar a contabilização do

tempo do SLA

Incidentes escalados e registrados pela Citrix seguem o SLA do fabricante de acordo com o contrato adquirido com a Dataprev

**R: 12.1 / 12.4 - Não será acatado.**

Sugerimos que a forma de pagamento seja anual pois o fabricante da solução não oferece o modelo de pagamento mensal como especificado do TR.

**R: 21.2 - Não será acatado.**