

**CONSULTA PÚBLICA VISANDO POSTERIOR LICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE
COMPUTAÇÃO EM NUVEM**

ESCLARECIMENTO II

PERGUNTA 1

- a. **Sobre a TABELA 1 – Valor Total Estimado a. Para os itens cujo pagamento seja *Upfront*, o valor a ser contemplado para formação dos preços será de 1, 12 ou 48 meses?**

RESPOSTA:O Valor a ser contemplado para a formação de preços para os produtos UpFront será de 12 meses com pagamento anual durante os (quatro) 4 anos de contrato.

- b. **Sobre item Suporte técnico, este possui uma quantidade estimada de 2 (dois) unidades, com a métrica referente a Valor/mês. É de nosso entendimento que esta quantidade de 2 meses de suporte não é a realidade do BNB, estamos certos?**

RESPOSTA:O Entendimento está correto e será retificado na versão final.

- c. **Identificamos que alguns serviços complementares à formação de preços, conforme descritos na TABELA 2, não estão listados na TABELA 1, como por exemplo os itens a seguir:**

Sobre o item “3. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA”, temos as seguintes perguntas:

- **Subscrição de software;**
- **Endereço IP público;**
- **Tráfego de saída;**
- **Banco de dados SQL Server (Versão pertinente);**
- **Recursos Computacionais Virtuais Red Hat;**
- **Recursos Computacionais Virtuais Windows com BYOL;**
- **Ambiente para Desenvolvimento e Hospedagem de Aplicativos WEB;**
- **Gateway de VPN;**
- **Porta de conexão de 1Gbps;**
- **Porta de conexão de 10Gbps;**
- **Transferência excedente de dados (Acima de 5GB);**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 32GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 64GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 128GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 256GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 512GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 1024GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 2048GB;**
- **Armazenamento em disco com desempenho padrão para RCV de 4096GB;**
- **Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de 32GB;**
- **Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 64GB;**
- **Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 128GB;**
- **Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 256GB;**

- Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 512GB;
- Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 1024GB;
- Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 2048GB;
- Armazenamento em disco com alto desempenho para RCV de de 4096GB;
- Backup de RCV com até 50GB;
- Backup de RCV a partir de 51GB e até 500GB;
- Backup de RCV Fração de 500GB;
- Armazenamento de dados de backup/GB;
- Armazenamento de dados em nuvem/GB;
- Web Application Firewall.

RESPOSTA: Estes serviços encontram-se condensados na tabela 1 por tipos de Métricas conforme descrição da tabela 2. As referidas tabelas serão retificadas na versão final do documento para maior esclarecimento.

PERGUNTA 2

Sobre o item 4 – Habilitação

Nos subitens 4.1 e 4.2 é citado:

“Para habilitação, deverá ser apresentado ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA: documento (s) expedido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu e/ou está fornecendo, a contento, serviço técnico de infraestrutura de nuvem pública devendo o(s) documento(s) conter o nome, endereço, telefone dos atestadores ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com os declarantes.

O(s) atestado(s) apresentado(s) conforme item acima, deverá comprovar o fornecimento, de serviços de sustentação em um ambiente tecnológico que possua em no mínimo os seguintes certificados e requisitos.”

Entendemos que é de intenção do BNB que as licitantes sejam os provedores de nuvem ou seus representantes. A “execução” de serviço técnico de nuvem pública e a sustentação do ambiente certificado (que nos dá a entender que é o próprio datacenter) são atestados do próprio *vendor*, e não de uma revenda específica.

Caso não seja essa a intenção do BNB, sugerimos a alteração de “executou e/ou está executando” para “forneceu”, “comercializou” ou outra redação que deixe claro que a licitante deverá ser uma revenda autorizada (*broker*) e experiente.

Sugerimos também que seja solicitado uma qualificação técnica para o corpo técnico da contratada, que irá prestar os serviços técnicos especializados a serem consumidos pelo BNB. Desta forma, sugerimos o seguinte texto:

A Contratada deve apresentar documento(s) que comprovem possuir pessoal técnico especializado adequado e disponível no quadro permanente, no momento da assinatura do contrato, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:

01 (um) profissional com certificação PMP;

02 (dois) profissionais com certificação ITIL Foundation V3;

Em caso de subcontratação de serviços de nuvem de fabricantes de classe mundial, é necessário num mínimo 01 (um) profissional com certificação técnica do fabricante responsável.

02 (dois) profissionais Microsoft® *Certified IT Professional (MCITP)* ou Microsoft® *Certified Technology Specialist (MCTS)* em Windows Server 2008 ou superior;
01 (um) profissional com certificação LPI3.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

PERGUNTA 3

Sobre a solicitação de certificação TIER III.

No item 4 – Habilitação, em seu subitem 4.2.1 é solicitado:

“Certificados e/ou em conformidade com as normas nacionais e internacionais: Norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2005; ISO/IEC 27018, Certificação TIER III em design facilities e/ou operation; Certificação PCI DSS Level 1; CSA STAR; SOC 1, SOC 2, SOC 3;”

Gostaríamos de esclarecer que a Certificação TIA 942 TIER III é voltada para datacenter em ambiente físico. Por se tratar de serviços em Nuvem, tal certificação não é muito aderente aos serviços a serem prestados. Além do exposto, as demais certificações solicitadas já garantem um alto padrão de qualidade para os serviços que vierem a ser prestados pela contratada. Desta forma, solicitamos a retirada da certificação TIER III do item 4.2.1.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

PERGUNTA 4

O item 4.4 , da Habilitação menciona que:

“A licitante deverá atestar que possui no mínimo 2 (dois) Datacenter no Território Nacional onde serão prestados os serviços.”

Tendo em vista que os grandes players de nuvem não possuem 02 (dois) datacenters no Brasil, e que apesar dos serviços rodarem no mesmo datacenter, existe toda uma redundância do ambiente, com alta disponibilidade e SLAs definidos. Desta forma entendemos que a exigência mencionada deve ser desconsiderada.

RESPOSTA: A contratação deste serviços está sendo feita com a premissa de que os dados estejam sempre em Data Center no território nacional. A solicitação de dois data center decorre de exigências de redundância. Iremos avaliar suas observações.

PERGUNTA 5

Sobre a TABELA 2 – ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS:

a. Observamos que em determinados itens, as quantidades estimadas parecerem não estarem de acordo com o uso comum de um ambiente de servidores. Por exemplo: i. No item 1 – RCV Tipo 1, a quantidade estimada/mês é de 203 vCPU/Hora, o que representa 27% do período de um mês.

— ii. No item 4 – Subscrição do Sistema Operacional Windows Server, o BNB consumirá apenas 15 horas por mês em uma VM com 1 vcp?

— iii. No item 11 – Serviço de gerenciamento para RCV, o BNB irá passar 8 meses sem este serviço? Além disso o pagamento do recurso será o mesmo independente da quantidade de bancos gerenciados?

iv. No item 22 – IP público adicional, este tipo de serviço não é um item “fracionável”, não sendo possível fornecer 1,05 unidade/mês;

v. No item 25 e 26 – Portas de conexão, os serviços também não são “fracionáveis”, portanto só é possível fornecê-los em unidades inteiras.

Gostaríamos de validar se as métricas e quantidades desta tabela estão corretos.

RESPOSTA: Haverá retificação das métricas e dos quantitativos para os itens da Tabela 2.

b. Na descrição do item 1 desta tabela consta a seguinte informação:

“Provisionado com 1 vCPU e 3,50 GB de memória RAM. “

Visando obter maior clareza das informações de hardware deste perfil e dos demais, recomendamos que os itens deste termo de referência com esta característica, estejam de acordo com a sugestão abaixo:

“Provisionado com 3,50 GB de memória RAM a cada 1vCPU solicitada”

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

c. Tendo em vista que os grandes players de nuvem possuem perfis de máquinas com diferentes padrões de precificação quando se aplicados diferentes sistemas operacionais, recomendamos que para cada item de Recurso Computacional Virtual seja adicionada as opções de com e sem Red Hat e Microsoft Windows Server substituindo assim os itens Subscrição do Sistema Operacional subsequentes.

RESPOSTA: O Sistema Operacional está descrito como item a ser contratado em conjunto ao recurso computacional virtual.

d. Observamos que a unidade do item “Serviço de VPN” sua unidade está expressada pela métrica de “GB/mês”, que não é padrão praticado pelos grandes players de nuvem, portanto sugerimos a mudança para “Hora” além da adição de um novo item chamado “transferência excedente de dados”, que visa o custo por GB que sai do datacenter de origem à infraestrutura.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

e. Observamos que o item “Serviço de backup” não possui especificação detalhada da massa de dados a proteger. Com base nisto recomendamos que sejam adicionados itens que se aplicam ao tamanho do recurso computacional virtual a ser protegido, de acordo com os descritos abaixo:

Até 50GB

A partir de 51GB e até 500GB

Fração de 500GB

Armazenamento de dados de backup/GB

RESPOSTA: A recomendação será analisada.

PERGUNTA 6

Em relação ao item 7.3 - Recurso Computacional Virtual tipo 1 UpFront

a. Subitem “7.3 Recurso Computacional Virtual tipo 1 UpFront”, subitem “7.3.4”:

“O Recurso Computacional Virtual deve ser provisionado com disco para armazenamento persistente com capacidade mínima de 50 GB; deve, entretanto, ser fornecido com a capacidade mínima necessária para atender aos requisitos de sistema operacional e seus processos de manipulação de memória, e demais softwares quando contratados; “

Tendo em vista que os grandes players de nuvem realizam a cobrança do armazenamento persistente à parte de um recurso computacional virtual, sugerimos que este item seja removido da especificação deste subitem.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

b. Subitem “7.3.7”:

“O Recurso Computacional Virtual deve possuir dois tipos de IP exclusivo: Público e Privado. O endereço IP público exclusivo será utilizado para endereçamento do Recurso Computacional Virtual na Internet; O endereço IP privado exclusivo será utilizado para endereçamento do Recurso Computacional Virtual na rede interna no ambiente da CONTRATADA; “

Especificamente sobre o ponto “ambiente da CONTRATADA” aparenta que o BNB deseja contratar o *vendor* diretamente, sugerimos sua mudança para “ambiente da CONTRATANTE”.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

c. Subitem 7.3.8:

“O Recurso Computacional Virtual deverá ser fornecido com no mínimo um endereço IP Público gratuito”

Observamos que nem todos os servidores irão consumir um endereço público de rede, com base nisso e também na premissa de que este item é independente dos recursos computacionais virtuais, recomendamos a remoção deste requisito.

RESPOSTA: A recomendação será analisada.

PERGUNTA 7

Em relação ao item “7.6 Subscrição do Sistema Operacional Windows Server UpFront”

No subitem 7.6.5 é informado que **“A CONTRATADA deve fornecer o sistema operacional Windows (Server e Workstation) instalado no Recurso Computacional Virtual indicado pela CONTRATANTE com todas as atualizações e patches disponíveis na data da entrega; “**

Tendo em vista que os grandes players de nuvem disponibilizam as últimas versões de imagem e suas respectivas builds em cada modelo de sistema operacional.

Outro ponto é que nem todos os players fornecem sistemas operacionais desktop para seus ambientes, sendo o licenciamento um fator limitador, portanto recomendamos a remoção do item Workstation neste parágrafo e nos demais que o apresentem. Desta forma sugerimos a mudança deste texto para o seguinte:

“A CONTRATADA deve fornecer o sistema operacional Windows (Server) instalado no Recurso Computacional Virtual indicado pela CONTRATANTE na sua última versão de imagem e build fornecido pelo *provider*; “

RESPOSTA: A recomendação e sugestão serão analisadas.

PERGUNTA 8

Em relação a subscrição do Sistema Operacional Red Hat Enterprise Linux

Dois dos principais provedores de nuvem, Amazon e Microsoft, cobram um determinado valor de assinatura de RHEL em VMs com até 4 cores e o dobro desse valor para VMs com mais de 4 cores. Sugerimos ao Banco que crie dois itens, um para assinaturas de Red Hat Enterprise Linux para máquinas de até 4 cores e outro para máquinas com mais de 4 cores.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

PERGUNTA 9

Em relação ao item “7.9 Subscrição do Sistema Operacional Red Hat Enterprise Linux (RHEL) UpFront”.

No item 7.9 é solicitado o licenciamento do sistema operacional *Red Hat Enterprise Linux* na modalidade *Upfront*, porém gostaríamos de expor que nem todos os provedores de *cloud* fornecem este item neste modelo. Recomendamos, portanto, a remoção deste item e dos demais que utilizam o *RED HAT* na modalidade *Upfront*, e como medida alternativa recomendamos a utilização do *RED HAT* na modalidade de recurso computacional virtual padrão.

RESPOSTA: A recomendação será analisada.

PERGUNTA 10

Em relação ao item “7.12 Subscrição do Banco de dados SQL Server UpFront” e “7.35 Subscrição do Banco de Dados SQL Server”

a. Nos itens 7.12 e 7.35 é solicitado subscrição de SQL Server com licenciamento por quantidade de vCPU. Inicialmente, perguntamos qual versão de SQL Server (Web, Standard ou Enterprise) o Banco gostaria de licenciar através destes itens. Além disso, sugerimos que o Banco adote uma quantidade mínima de vCPU licenciadas para atender aos requisitos de licenciamento do produto, o qual requer o mínimo de 4 cores ou vCPUs virtuais licenciados. Para tanto, sugerimos o seguinte:

“O serviço será contratado utilizando-se a métrica de quantidade de vCPU por hora de uso efetivo. Para VMs com até 4 vcpus, o Banco contratará 4 cores licenciados. Para VMs com quantidade de vCPU superior a 4, o Banco contratará a quantidade de licenças igual a quantidade de vCPU da VM.”

As informações sobre licenciamento do SQL Server podem ser encontradas no seguinte documento:

https://download.microsoft.com/download/9/C/6/9C6EB70A-8D52-48F4-9F04-08970411B7A3/SQL_Server_2016_Licensing_Guide_EN_US.pdf

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

PERGUNTA 11

Em relação ao item “7.13 Serviço de gerenciamento para Recurso Computacional Virtual de banco de dados e subscrições do Sistema Operacional Windows Server e do Banco de dados relacional SQL Server UpFront”, subitens “7.13.5” e “7.13.6”.

Nestes subitens é solicitado o seguinte:

“7.13.5 A CONTRATADA deve oferecer como opções de instalação nos Recursos Computacionais Virtual contratados, as seguintes versões do sistema operacional: Windows Server 2000 e superiores;

7.13.6 A CONTRATADA deve oferecer como opções de instalação nos Recursos Computacionais Virtual contratados, as seguintes versões do banco de dados: SQL Server 2000 e superiores; “

Com o objetivo estar de acordo com os maiores players de nuvem, obter suporte do fabricante e estar em *compliance* com as normas do mercado se faz necessário utilizar versões atualizadas dos sistemas operacionais, como exemplo deste caso, Windows a partir da versão 2008 R2 SP1 e banco de dados a partir da versão SQL Server 2008 R2 SP3, portanto segue sugestão de texto que atende as necessidades do BNB e respalda os provedores quanto ao suporte estendido à estas versões que não é mais contemplado pelo fabricante:

“7.13.5 A CONTRATADA deve oferecer como opções de instalação nos Recursos Computacionais Virtual contratados, as seguintes versões do sistema operacional: Windows Server 2008 R2 SP1 e superiores. E versões inferiores de forma que estes não sejam contemplados nas regras de glosas tanto de suporte a atualizações quanto a problemas que venham apresentar.

7.13.6 A CONTRATADA deve oferecer como opções de instalação nos Recursos Computacionais Virtual contratados, as seguintes versões do banco de dados: SQL Server 2008

R2 SP3 e superiores. E versões inferiores de forma que estes não sejam contemplados nas regras de glosas tanto de suporte a atualizações quanto a problemas que venham apresentar.”

RESPOSTA: As sugestões ao texto dos subitens “7.13.5” e “7.13.6” serão analisadas.

PERGUNTA 12

Em relação ao item “7.15 Ambiente para Desenvolvimento e Hospedagem de Aplicativos WEB UpFront ”

a. Subitem 7.15.7: “Deve permitir a seleção manual dos recursos (vCPU, memória, disco, etc.) necessários para a aplicação; “

Observamos que para este item ficar de acordo com os grandes players de cloud se faz necessário a alteração do mesmo, segue sugestão:

“Deve permitir a seleção manual dos perfis de desempenho (Especificações do serviço) necessários para a aplicação; “

RESPOSTA: A sugestão ao texto do subitem “7.15.7” será analisada.

b. Observamos que o subitem 7.15.11 encontra-se duplicado com o subitem 7.15.10, sugerimos remover este e analisar os demais subitens semelhantes durante este termo de referência.

RESPOSTA: Acataremos a sugestão.

c. Subitem 7.15.12: “Deve prover verificação e detecção automática de vulnerabilidades comuns em aplicativos Web; “

Observamos que o item acima é um recurso adicional que a plataforma oferece, portanto sugerimos adicionar ao mesmo a tabela de itens e alterar o texto conforme o seguinte:

“Deve dispor de recursos que podem ser contratados adicionalmente para verificação e detecção automática de vulnerabilidades comuns em aplicativos Web segundo os padrões abaixo:

Firewall de Aplicação web de camada 7 (Layer 7) que proteja os websites das principais ameaças de segurança listadas na lista top 10 da OWASP, como as listadas a seguir:

- SQL injection;
- Cross site scripting;
- Command injection;
- HTTP request smuggling;
- HTTP response splitting;
- Remote file inclusion;
- HTTP protocol violations;
- HTTP protocol anomalies such as missing host user-agent and accept headers;

- Prevention against bots, crawlers, and scanners. “

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

d. Subitem 7.15.13: “*Deve possuir mecanismos para configuração, execução, programação e gerenciamento de verificações de segurança;* “

Gostaríamos de obter um maior entendimento sobre este item para que possamos atendê-lo da melhor forma possível.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

e. Subitem 7.15.16 “*Deve permitir login de usuários diretamente nos Recursos Computacionais Virtual que hospedam as aplicações, por meio de autenticação segura;* “

Observamos o subitem em questão e identificamos que não é possível gerenciar recursos de nível inferior em plataformas de PaaS de provedores de cloud, já que somente a aplicação é entregue ao usuário, portanto sugerimos a remoção deste item.

Observamos também que este item é requisitado na modalidade *upfront*, modelo não utilizado pelos grandes players de *cloud*, portanto, sugerimos remover o mesmo e manter a modalidade padrão.

RESPOSTA: As sugestões serão analisadas.

PERGUNTA 13

Em relação aos itens “7.19”, “7.20” e “7.21” relacionados a armazenamento de blocos.

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado recomendamos algumas alterações no modelo de requisito no qual os discos que os recursos computacionais virtuais irão consumir. Entendemos também que estes devem constar nos itens que poderão ser contratados/utilizados e devem constar na tabela dos mesmos, sendo assim não se faz necessário existir 3 tópicos e sim apenas 1 com as devidas especificações, segue sugestão de parágrafo único:

“7.19.1 Volume de disco para armazenamento persistente de dados;

7.19.2 O serviço será contratado usando-se a métrica de perfis de discos (ex:32GB de desempenho padrão e 32GB de alto desempenho);7.19.3 O volume de disco deve ser anexado a um Recurso Computacional Virtual e reconhecido pelo sistema operacional como um dispositivo físico e local;

7.19.4 O serviço deve permitir a definição de nomes ou identificadores – (Ids) de volumes de armazenamento;

7.19.5 deve fornecer taxa de desempenho mínima de 200 IOPS para discos de desempenho padrão e 2000 IOPS para os de alto desempenho a depender do perfil de recurso computacional virtual no qual irá consumir o mesmo; “

RESPOSTA: As recomendações e sugestões ao texto dos itens “7.19” e “7.20” e “7.21” serão analisadas.

PERGUNTA 14

Em relação ao item “7.22 Serviço de Armazenamento de Objetos”

Subitem 7.22.5: “Deve prover recurso de versionamento para preservar, recuperar e restaurar todas as versões de cada objeto armazenado;”

Este item não é suportado pelo provedor de *cloud* com o qual trabalhamos, visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado e para a ampla competitividade do processo, solicitamos a remoção deste item e a avaliação da necessidade um possível atendimento de outra maneira.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

PERGUNTA 15

Em relação ao item “7.23 Serviço de VPN”.

a. No subitem “7.23.2”, a métrica empregada é de “GB trafegado por mês”.

Gostaríamos de esclarecer que esta não é uma métrica padrão dos grandes provedores de *cloud*, portanto sugerimos a mudança desta métrica para “Hora”.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

b. Subitem 7.23.6: “O serviço deve incluir porta dedicada no provedor com capacidade mínima de 1 Gbps;”

Observamos o subitem em questão e identificamos que para uma conexão de VPN a velocidade relatada é muito alta, portanto recomendamos o mínimo de 100Mbps.

RESPOSTA: A recomendação será analisada.

PERGUNTA 16

Em relação ao item “7.24 IP Público Adicional”

No subitem 7.24.3 é solicitado que “O serviço somente será cobrado para os endereços IPs adicionais, que forem demandados pela CONTRATANTE, além do endereço IP que deverá ser fornecido gratuitamente com cada Recurso Computacional Virtual provisionado.”

Já no item 7.24.4 é dito que “Um endereço IPv6 (Internet Protocol versão 6) público e estático deve ser fornecido pela CONTRATADA para cada endereço IPv4 provisionado;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado recomendamos algumas alterações nestes itens, como o sugerido abaixo:

“O serviço somente será cobrado por unidade de IPs que forem demandados pela CONTRATANTE. Caso opte por um endereço IPv6 (Internet Protocol versão 6) público e estático, o mesmo (IPV6) deve ser fornecido pela CONTRATADA para cada endereço IPv4 provisionado aos recursos computacionais virtuais; “

RESPOSTA: A recomendação de alteração nestes itens bem como a sugestão de texto serão analisadas.

PERGUNTA 17

Em relação ao item “7.25 Tráfego de Saída de Rede” e seus respectivos subitens.

Visando estar de acordo com a forma de cobrança dos grandes players de *cloud* do mercado, recomendamos algumas alterações nestes itens, como sugerido abaixo:

Tráfego de saída de dados cuja origem é o datacenter do provedor no qual os serviços estão sendo executados e o destino é qualquer infraestrutura fora do mesmo;

O serviço será contratado utilizando-se a métrica de GB trafegado por mês;

O tráfego de dados entre Recursos Computacionais Virtual e entre estes e as áreas de armazenamento de dados dentro do datacenter do provedor no qual os serviços estão sendo executados, não devem ser contabilizados como tráfego de saída de rede;

O tráfego de entrada de dados no ambiente de nuvem do provedor deve ser ilimitado e sem custos para a CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal detalhando o tráfego de saída de rede individualizado para cada Recurso Computacional Virtual ou outro serviço contratado que o tenha gerado;

RESPOSTA: A recomendação de alteração nestes subitens bem como a sugestão de texto serão analisadas.

PERGUNTA 18

Em relação ao item “7.26 Serviço de Balanceamento de Carga” e seus respectivos subitens.

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado recomendamos algumas alterações nestes itens, como sugerido abaixo:

“A plataforma deve dar suporte para utilização de balanceador de carga, que distribuirá as requisições/tráfego entre os Recursos Computacionais Virtual suportados;

O serviço será habilitado conforme necessidade no ambiente operacional e não deve incluir custos adicionais além do custo de utilização de recuso Computacional Virtual por mês.

Deve permitir o balanceamento de carga entre máquinas virtuais;

Deve possibilitar a utilização dos protocolos HTTP e TCP para efetuar o balanceamento de carga, bem como a realização de health check nas máquinas virtuais por meio dos mesmos protocolos;

Deverá permitir fidelização por IP e ou porta de origem.

A plataforma deve dar suporte para que o serviço seja escalável, de maneira que cresça e diminua seu poder de processamento automaticamente, em função do fluxo de carga demandado.

O recurso de capacidade escalável deve ser baseado em imagem de referência e suportar o aumento para até 1000 instâncias operacionais para atender as demandas. “

RESPOSTA: A recomendação de alteração nestes subitens bem como a sugestão de texto serão analisadas.

PERGUNTA 19

Em relação ao item 7.27 Porta de Conexão de 1 Gbps;

a. Subitem 7.27.2: “O serviço será contratado utilizando-se a métrica de GB trafegado por mês; “

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, este item deve ser contratado com a métrica de Horas Consumidas. Portanto, segue sugestão de texto abaixo:

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.27.2” será analisada.

b. Subitem 7.27.4: “Deverá ser compatível com o protocolo padrão 802.1q, permitindo que a conexão, quando dedicada, seja particionada em, no mínimo, 10 interfaces virtuais; “

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“Deverá ser compatível com a tecnologia VPN MPLS (comutação de rótulos multiprotocolo), fornecido por um provedor de serviços de internet parceiro do cloud provider. “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.27.4” será analisada.

c. Subitem 7.27.6 “O tráfego de dados através da conexão deve ser por túnel VPN utilizando o protocolo IPSec;”

Esta informação está contemplada no item “7.27.4” portanto sugerimos sua remoção.

RESPOSTA: A sugestão de remoção do texto do subitem “7.27.6” será analisada.

PERGUNTA 20

Em relação ao item ***“7.28 Porta de Conexão de 10 Gbps”***

a. Subitem 7.27.2: *“O serviço será contratado utilizando-se a métrica de GB trafegado por mês; “*

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, este item deve ser contratado com a métrica de Horas Consumidas. Portanto, segue sugestão de texto abaixo:

“O serviço será contratado com base no plano de velocidade do mesmo (10GB); “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.27.2” será analisada.

b. Subitem 7.27.4: *Deverá ser compatível com o protocolo padrão 802.1q, permitindo que a conexão, quando dedicada, seja particionada em, no mínimo, 10 interfaces virtuais; “*

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

*“Deverá ser compatível com a tecnologia VPN MPLS (comutação de rótulos multiprotocolo), fornecido por um provedor de serviços de internet parceiro do *cloud provider*. “*

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.27.4” será analisada.

c. Subitem 7.27.6: *“O tráfego de dados através da conexão deve ser por túnel VPN utilizando o protocolo IPSec;“*

Esta informação está contemplada no item “7.27.4” portanto sugerimos sua remoção.

RESPOSTA: A sugestão de remoção do subitem “7.27.6” será analisada.

PERGUNTA 21

Em relação ao item ***“7.33 Serviço de gerenciamento para Recurso Computacional Virtual e Subscrição do Sistema Operacional Red Hat Enterprise Linux (RHEL)” e subitens “7.33.2” e “7.33.5”.***

Subitem 7.33.5: *“A CONTRATADA deve oferecer como opções de instalação nos Recursos Computacionais Virtual contratados, as versões do sistema operacional Red Hat Enterprise Linux (RHEL) 5 e superiores; “*

Com o objetivo estar de acordo com os maiores players de nuvem, obter suporte do fabricante e estar em *compliance* com as normas do mercado se faz necessário utilizar versões atualizadas dos sistemas operacionais, como exemplo deste caso, Red Hat Enterprise Linux (RHEL) nas versões 6.7+, 7.1+, portanto segue sugestão de texto que atende as necessidades do BNB e respalda os provedores quanto ao suporte estendido à estas versões que não são mais contempladas pelo fabricante:

“A CONTRATADA deve oferecer como opções de instalação nos Recursos Computacionais Virtual contratados, as versões do sistema operacional Red Hat Enterprise Linux (RHEL) RHEL 6.7+, 7.1+. E versões inferiores de forma que estes não sejam contemplados nas regras de glosas tanto de suporte a atualizações quanto a problemas que venham apresentar. “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.33.5” será analisada.

PERGUNTA 22

Em relação ao item 7.38 - Serviço de Backup e Recuperação de Dados e os subitens:

a. Subitem 7.38.2: “Deve garantir serviço gerenciado de armazenamento persistente de dados de forma escalável e com disponibilidade de, no mínimo, 99,95%;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos algumas alterações conforme abaixo:

“Deve garantir serviço gerenciado de armazenamento persistente de dados de forma escalável e com disponibilidade de, no mínimo, 99,9%;”.

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.2” será analisada.

b. Subitem 7.38.3: “O serviço de backup será cobrado usando a métrica de GB de dados armazenados por mês;”

Observamos que o item “Serviço de backup” não possui especificação detalhada da massa de dados a proteger. Com base nisto recomendamos que sejam adicionados itens que se aplicam ao tamanho do recurso computacional virtual a ser protegido. Portanto, sugerimos a alteração do texto conforma abaixo:

“O serviço de backup será cobrado de acordo com o tamanho da instância protegida por mês como mencionado na tabela de serviços;”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.3” será analisada.

c. Subitem 7.38.4 “O serviço deve permitir o backup de dados armazenados na estrutura da CONTRATANTE ou dados armazenados no próprio provedor;”

Observamos que este item pode ser um impeditivo para os grandes provedores de *cloud*, tendo em vista que o serviço de backup a ser ofertado é para ambiente de nuvem, portanto recomendamos a sua remoção.

RESPOSTA: A sugestão de remoção do subitem “7.38.4” será analisada.

d. Subitem 7.38.5 solicita backup mediante uso de agentes de backup. Solicitamos que sejam listadas as ferramentas de backup atualmente em uso no BNB, para que assim possamos validar a compatibilidade com o Azure.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

e. Subitem 7.38.6 “Os serviços de backup devem permitir definir a política padrão para determinado backup, por exemplo: backup completo, backup incremental e backup diferencial;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“Os serviços de backup devem permitir definir a política padrão para determinado backup a depender da solução que irá gerenciar o mesmo, por exemplo: backup completo, backup incremental e backup diferencial; “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.6” será analisada.

f. Subitem 7.38.13: “Os serviços devem garantir que os dados que estiverem no backup sejam replicados ou espelhados em, no mínimo, dois locais geograficamente separados por, no mínimo, 30 km;”

Tendo em vista que os grandes players de nuvem não possuem 02 (dois) datacenters no Brasil, e que apesar dos serviços rodarem no mesmo datacenter, existe toda uma redundância do ambiente, com alta disponibilidade e SLAs definidos. Desta forma entendemos que a exigência mencionada deve ser desconsiderada.

RESPOSTA: A sugestão de desconsideração da exigência estipulada no subitem “7.38.13” será analisada.

g. Subitem 7.38.16 “Os serviços devem facilitar a realização de grandes quantidades de backup, por exemplo: permitir o agendamento de backup de Recursos Computacionais Virtual, individualmente ou por grupos, e de pastas, individualmente ou por volumes;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“Os serviços de backup quando utilizados para proteger infraestrutura local devem facilitar a realização de grandes quantidades de backup, por exemplo: permitir o agendamento de backup de Recursos Computacionais Virtual, individualmente ou por grupos, e de pastas, individualmente ou por volumes;”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.16” será analisada.

h. Subitem 7.38.21: “O serviço de backup deverá permitir realizar backups de volumes de armazenamento de dados e de discos de armazenamento de Recursos Computacionais Virtual;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“O serviço de backup deverá permitir restaurar backups de volumes de armazenamento de dados e de discos de armazenamento de Recursos Computacionais Virtual;”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.21” será analisada.

i. Subitem 7.38.28: “O serviço de backup deverá permitir a exclusão de tipos específicos de arquivos, por exemplo, arquivos temporários;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“O serviço de backup quando utilizados para proteger infraestrutura local deverá permitir a exclusão de tipos específicos de arquivos, por exemplo, arquivos temporários;”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.28” será analisada.

j. Subitem 7.38.30: “O serviço deverá prover integração para backup, no mínimo, das plataformas de virtualização VMWare, Microsoft Hyper-V e KVM;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“O serviço deverá prover integração para backup, no mínimo, das plataformas de virtualização VMWare e Microsoft Hyper-V;”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.30” será analisada.

k. Subitem 7.38.38: “Os serviços de backup deverão disponibilizar para a CONTRATANTE o planejamento de testes periódicos, com periodicidade, no mínimo, mensal, de recuperação dos dados em backup;” e Subitem 7.38.39: “A CONTRATANTE poderá solicitar, sempre que necessário, a restauração da cópia de segurança de qualquer ambiente ou componentes de ambiente;”

Observamos que o custo de gerenciamento será ligado diretamente as horas de Serviços técnicos especializados além das horas de suporte técnico para eventuais problemas que venham ocorrer. Por gentileza, poderiam confirmar se estamos corretos no nosso entendimento?

RESPOSTA: O próprio serviço 7.38 deverá ofertar este serviço especializado com o seu custo associado.

l. Subitem 7.38.42: “Os serviços de backup deverão utilizar padrões que permitam a portabilidade dos dados em backup e garantam celeridade na recuperação ou extração de dados em backup, conforme tempo máximo de recuperação estabelecido;”

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a mudança deste item conforme abaixo:

“Os serviços de backup deverão utilizar padrões que garantam celeridade na recuperação ou extração de dados em backup, conforme tempo máximo de recuperação estabelecido; “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.38.42” será analisada.

m. Subitem 7.38.43: “Os serviços de backup deverão dispor de aplicação de atualizações e implantação de sistemas de arquivos, correções de segurança; (patches)”

Observamos que o custo de gerenciamento será ligado diretamente as horas de Serviços técnicos especializados além das horas de suporte técnico para eventuais problemas que venham ocorrer. Por gentileza, poderiam confirmar se estamos corretos no nosso entendimento?

RESPOSTA: O próprio serviço 7.38 deverá ofertar este serviço especializado com o seu custo associado.

PERGUNTA 23

Em relação ao item 7.40 Treinamento

Subitem 7.40.9: “O instrutor responsável pela execução do treinamento deverá possuir experiência comprovada como instrutor da solução e pleno conhecimento da solução alvo do treinamento. “

Com o objetivo de fornecer treinamento com maior nível, sugerimos a alteração do texto conforme o seguinte:

“O instrutor responsável pela execução do treinamento deverá possuir certificação oficial do provedor de *cloud* que ateste proficiência na entrega de treinamentos oficiais da solução; “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.40.9” será analisada.

PERGUNTA 24

Em relação ao item 7.41 Suporte Técnico

a. Subitem 7.41.4: “O serviço deve incluir acesso irrestrito à documentação, a whitepapers e fóruns de suporte relativos aos serviços contratados;”

Observamos que este subitem possui amplo alcance considerando seus itens, portanto sugerimos a seguinte mudança:

“O serviço deve incluir acesso irrestrito à documentação, a whitepapers e fóruns de suporte relativos aos serviços de nuvem contratados, disponibilizados pelo “fabricante”.”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.41.4” será analisada.

b. Subitem 7.41.11 “O serviço deverá utilizar sistema informatizado para registro e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos chamados e incidentes informados pela CONTRATANTE;”

Observamos que existe um fator que é o sistema informatizado para registro e acompanhamento, para que tal objetivo seja alcançado, sugerimos o seguinte texto:

“O serviço deverá utilizar sistema informatizado para registro e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos chamados e incidentes informados e plataforma fornecida pela CONTRATADA;”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.41.4” será analisada.

c. Subitem 7.41.12 “O serviço deve contemplar suporte de arquitetura específico com base nas aplicações do cliente;” e Subitem 7.41.13 “O serviço de suporte técnico deve contemplar suporte a software de terceiros para solução de problemas relativos a compatibilidade, interoperabilidade e para instruções de configuração;”

Observamos que a CONTRATADA irá fornecer suporte as aplicações de terceiros que operem dentro do ambiente de *cloud* e que este é contemplado pelas devidas glosas. Por gentileza, poderiam confirmar se estamos corretos no nosso entendimento e até onde vai o nível deste suporte?

RESPOSTA: Avaliaremos este item.

d. Subitem 7.41.17 “Os prazos máximos de atendimento, após a comunicação pela CONTRATANTE, observarão os seguintes limites:”

Observamos que segundo a tabela 10.7 que trata dos prazos para a tratativa de incidentes. Os prazos de solução não estão de acordo com os tratados neste subitem. Por gentileza, favor validar.

Subitem “7.41.17.1 O tempo máximo para resposta inicial nos casos de severidade crítica será de 15 minutos e o tempo máximo para solução será de 120 minutos, contados a partir do acionamento; “

Observamos que quando se tratar de casos mais específicos, serão adotadas medidas de solução de contorno até que o problema seja resolvido em definitivo. Portanto sugerimos o seguinte texto:

“O tempo máximo para resposta inicial nos casos de severidade crítica será de 15 minutos e o tempo máximo para solução será de 120 minutos, contados a partir do acionamento, ressalvo os casos que requisitarem alguma solução de contorno como medida temporária;”

Subitem 7.41.17.2 “O tempo máximo para resposta inicial nos casos de severidade média será de 30 minutos e o tempo máximo para solução será de dia útil, contados a partir do acionamento;”

Observamos que falta alguma informação no trecho “será de dia útil”. Favor validar.

RESPOSTA: Os textos referentes ao item “7.41.17” e subitens “7.41.17.1” e “7.41.17.2” serão retificados.

e. “TABELA 3 – ATENDIMENTO AO SUPORTE TÉCNICO/SERVIÇO TECNICO”

60%<Tempo de Atraso	Glosa de 100% do Valor do Serviço Demandado
-------------------------------	--

Observamos a tabela em questão e entendemos que a glosa seria apenas sobre o item e não a fatura integral. Estamos corretos no nosso entendimento?

RESPOSTA: O entendimento está correto. A glosa será devida sobre o valor do item em atraso e não sobre a fatura integral.

PERGUNTA 25

Em relação ao item “7.42 Serviço Técnico Especializado”

a. Subitem 7.42.3 “Os serviços serão prestados remotamente, quando possível, e presencialmente, sempre que se fizer necessário.”

Observamos o subitem acima e sugerimos a seguinte mudança abaixo:

“Os serviços serão prestados remotamente, quando possível, e presencialmente, sempre que se fizer necessário (de acordo com a recomendação da CONTRATADA);”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.42.3” será analisada.

b. Subitem 7.42.7 “Os profissionais que executarem os chamados de Planejar/Elaborar/Criar deverão ser qualificados como arquitetos de soluções em nuvem, capazes de projetar e implementar sistemas escalonáveis, altamente disponíveis e tolerantes a falhas, transferir aplicativos instalados localmente para o provedor de nuvem, selecionar serviços apropriados com base em requisitos de dados, identificar o uso apropriado das práticas arquiteturais de soluções em nuvem.”

Com o objetivo de obter a melhor mão de obra especializada para sustentar e dar suporte ao ambiente de *cloud*, sugerimos a seguinte mudança no texto:

“Os profissionais que executarem os chamados de Planejar/Elaborar/Criar deverão ser estar de acordo com o item 4.2.2 e serem capazes de projetar e implementar sistemas escalonáveis, altamente disponíveis e tolerantes a falhas, transferir aplicativos instalados localmente para o provedor de nuvem, selecionar serviços apropriados com base em requisitos de dados, identificar o uso apropriado das práticas arquiteturais de soluções em nuvem.

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.42.7” será analisada.

PERGUNTA 26

Em relação ao item “7.43 Requisitos de Gestão de Segurança”.

a. Subitem 7.43.1.1 “A CONTRATADA deverá dispor de Plano de comunicação de incidentes, informando a CONTRATANTE os casos de incidentes de segurança da informação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE;”

Com o objetivo de obter maior visibilidade da saúde do ambiente, sugerimos a seguinte mudança no texto:

“A CONTRATADA deverá dispor de *dashboards* com informações referentes a saúde dos serviços oferecidos de incidentes que possam ocorrer, informando a CONTRATANTE os casos de incidentes de segurança da informação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE; “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.43.1.1” será analisada.

b. Subitem 7.43.1.2 “A CONTRADATA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação, conforme dispõe a Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013. A análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.”

Por gentileza, nos esclarecer detalhes quanto a gestão de riscos de segurança;
Por gentileza, nos esclarecer detalhes quanto a gestão de riscos de inventário;
Sugerimos alterar o texto para no ponto “A CONTRADATA deverá realizar” para “A CONTRADATA deverá dispor de ferramenta que forneça”.

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.43.1.2” será analisada e os detalhes de gestão de riscos de segurança e inventario estará na versão final do documento.

c. Subitem 7.43.1.4: “A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas e um Recovery Point Objective (RPO) zero.”

Observamos o ponto em questão e sugerimos a remoção do mesmo, tendo em vista que todas as SLAs dos serviços estão estipulados de acordo com o máximo oferecido pelo *cloud provider*.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

d. Subitem 7.43.1.5: “O provedor de nuvem que a CONTRATADA represente deverá prover os serviços a partir de, no mínimo, dois data centers no Brasil, os quais devem estar situados em locais distintos de provimento de serviços em nuvem mantidas pelo provedor.”

Tendo em vista que os grandes players de nuvem não possuem 02 (dois) datacenters no Brasil, e que apesar dos serviços rodarem no mesmo datacenter, existe toda uma redundância do ambiente, com alta disponibilidade e SLAs definidos. Desta forma entendemos que a exigência mencionada deve ser desconsiderada.

RESPOSTA: A sugestão de desconsideração da exigência estipulada no subitem “7.43.1.5” será analisada.

e. Subitem 7.43.1.7: “A CONTRATADA deverá realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) e auditorias por terceira parte reconhecidamente confiável, disponibilizando relatório comprobatório a cada três meses para a CONTRATANTE; “

Observamos o item em questão e identificamos que a sugestão proposta para o item 7.43.1.2 refletirá no mesmo.

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto para o subitem “7.43.1.2” será analisada.

f. Subitem 7.43.1.8 “A CONTRATADA deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso;”

Observamos o item em questão e entendemos que este recurso seria acesso por meio de HTTPS, estamos corretos em nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim. Está correto o entendimento.

g. Subitem 7.43.1.10 “A CONTRATADA deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados;”

Observamos o item em questão e desejamos entender de que natureza serão os dados, por gentileza, poderiam nos informar?

RESPOSTA: A natureza pode ser de qualquer tipo de dado.

h. Subitem “7.43.1.11 A CONTRATADA deverá apresentar conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 referente aos serviços de computação em nuvem e aos data centers que hospedem esses serviços ou, alternativamente, demonstrar atender os objetivos e controles da referida norma, mediante apresentação de políticas, procedimentos, e outros documentos. Qualquer documento deverá ser”

Entendemos que a CONTRATADA poderá apresentar o referido certificado do provedor de nuvem com o qual está trabalhando. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim. Apresentando o certificado do provedor de nuvem atestando a conformidade a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 nos atende.

i. Subitem 7.43.1.15 “A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados. “

Observamos o item acima e identificamos que os grandes provedores de *cloud*, garantem 3 (três) cópias dos dados redundantes no mesmo datacenter, garantido por certificações requisitadas no item 4.1 e 4.2, portanto sugerimos a remoção deste item.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

j. Subitem 7.43.1.16.4 “Fornecer à CONTRATANTE, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CONTRATANTE.”

Observamos o item em questão e constatamos que já é prática dos grandes provedores de *cloud*, o fornecimento de relatórios das instituições que os certificam. Portanto, sugerimos o seguinte texto a seguir:

“Fornecer à CONTRATANTE por meio de dashboards e portais relatórios de auditorias sobre certificações, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CONTRATANTE. “

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do subitem “7.43.1.16.4” será analisada.

PERGUNTA 27

Em relação ao item 7.43.3 Segurança nas requisições/dados

a. Subitem 7.43.3.2 “A solução deve permitir criptografia dos dados armazenados, baseada em padrões abertos;

Observamos o item acima e não identificamos em que ponto e recurso se aplica este nível de segurança, poderiam nos esclarecer maiores detalhes quanto ao mesmo?

RESPOSTA: Estes requisitos de segurança deve ser aplicado ao ambiente e não a um recurso específico.

b. Subitem 7.43.3.3 A solução deve permitir que a CONTRATANTE restrinja o acesso a determinados recursos com base em aspectos da requisição;

Observamos o item acima e entendemos que se trata de recursos de segurança adicionais obtidos a partir de uma ferramenta como um Firewall, estamos corretos em nosso entendimento?

RESPOSTA: Sim. Está correto

c. Subitem 7.43.3.4 A solução deve utilizar protocolos seguros para autenticar as requisições, por exemplo, HMAC (HashMessageAuthenticationCode) – SHA1, conforme RFC 2104, utilizando codificação Base64;

Observamos o item acima e não identificamos em que ponto e recurso se aplica este nível de segurança, poderiam nos esclarecer maiores detalhes quanto ao mesmo?

RESPOSTA: Este item será avaliado

- d. Subitem 7.43.3.5 *A solução deve permitir criar Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder permissões específicas (ou seja, READ, WRITE, FULL_CONTROL) a usuários específicos para um recurso ou para um objeto***

Observamos o seguinte subitem, poderiam nos esclarecer maiores detalhes quanto ao mesmo?

RESPOSTA: Este item será avaliado

PERGUNTA 28

Em relação ao item 7.43.4 Segurança de chaves:

- a. Subitem 7.43.4.3 *“A solução deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado e quando ocorreu esse acesso;”***

Observamos o item em questão, poderiam nos informar mais especificamente do que se trata?

Visando estar de acordo com os grandes players de *cloud* do mercado, sugerimos a remoção deste item.

RESPOSTA: A referida petição será analisada.

PERGUNTA 29

**Em relação ao item “8. PLANO DE IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA”, subitem 8.3.1:
“Os serviços de execução do Plano de Implantação Assistida serão executados nas dependências da CONTRATANTE e com recursos, de técnicos, da CONTRATADA, respeitadas as condições deste Termo de Referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas e sistemas com direitos autorais.”**

Observamos os itens acima e sugerimos as seguintes mudanças:

“Os serviços de execução do Plano de Implantação Assistida serão executados preferencialmente de forma remota, e dependências da CONTRATANTE quando necessário e em comum acordo com a CONTRATADA e com recursos, de técnicos, da CONTRATADA, respeitadas as condições deste Termo de Referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas e sistemas com direitos autorais.”

RESPOSTA: A sugestão de alteração do texto do item “8” será analisada.

PERGUNTA 30

Em relação ao item “9. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS”

Para este item sugerimos a adição do seguinte subitem:

“Os preços apresentados deverão conter a soma dos percentuais de todos os impostos, contribuições e tributos que incidam sobre o serviço prestado, incluindo os descritos no Ato Declaratório Interpretativo da Receita Federal Brasileira nº 7, de 15 de agosto de 2014 (ADI-RFB nº 7/2014)”

Observamos ainda o item e seus subitens em questão e identificamos que o mesmo não possui itens com relação a cobrança de planejamento e implementação de melhorias nas soluções atuais. Por gentileza, poderiam nos esclarecer?

RESPOSTA: A petição de inclusão do texto acima ao item, será analisado. Quanto ao planejamento e implementação de melhorias atuais, estes serviços serão remunerados conforme item 7.42- Serviço Técnico especializado.

PERGUNTA 31

Em relação ao item “10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO”

Subitem “10.5 O Atendimento às solicitações críticas que estejam sob responsabilidade da CONTRATADA não poderá ser interrompido até o restabelecimento do serviço ou a aplicação de solução de contorno, mesmo que se estenda para além do horário de prestação do serviço contratado. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais a CONTRATANTE. A interrupção de atendimento desse tipo que não tenha sido previamente autorizada pela equipe da CONTRATANTE poderá ensejar a aplicação de penalidades; “

Observamos o item citado e identificamos que o documento não possui especificação quanto as glosas do dado em questão. Poderiam nos esclarecer?

RESPOSTA: Para este subitem deve ser observado o item 7.41.16; 7.41.17 em conjunto com o subitens 7.41.21 e descrição da Tabela 3.

PERGUNTA 32

Em relação ao item “14. TRANSIÇÃO DO SERVIÇO”

a. Subitem “14.2 Durante a vigência do contrato o Plano de Transição de Serviço e/ou Plano de Saída deverá ser validado e testado pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE.”

Observamos o item em questão e entendemos que os custos relacionados à infraestrutura para os testes do plano de transição, backup de máquinas virtuais e download dos dados, serão de responsabilidade do BNB. Estamos corretos no nosso entendimento?

RESPOSTA: Todos os custos de validação estão inseridos no serviços contratados

b. Subitem 14.3 “Durante a vigência do contrato a CONTRATADA deverá prestar apoio à transição do serviço sem nenhum custo adicional para a CONTRATANTE.”

E subitem 14.4 “No prazo máximo de 90 (Noventa) dias corridos antes da data de término da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá sem custo executar os testes dos serviços para garantir que eles estão funcionando de acordo com plano de Transição de Serviços.”

Observamos o item em questão e entendemos que o apoio e a execução citados se referem ao apontamento de documentação e esclarecimento de procedimentos por parte da Contratada, sendo o BNB responsável pelos custos de infraestrutura da transição. Estamos corretos no nosso entendimento?

RESPOSTA: Não somente no apontamento de documentação, mas também na execução do referido plano.

c. Subitem 14.7 “Após decorrido o prazo de 90 (noventa) acima descrito, todos os dados deverão ser destruídos. Deverá ser apresentado um relatório que comprove a destruição dos dados.”

Observamos o item em questão, o fornecedor que trabalhamos já garante a destruição dos dados, mas não emite relatórios de deleção das informações. Sugerimos retirar este item, pois entendemos que não é uma prática comum de grandes provedores de nuvem.

RESPOSTA: A sugestão será analisada.

Fortaleza-CE, 01 de dezembro de 2017.
Pelo BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.
Ambiente de Sistemas de Informação