

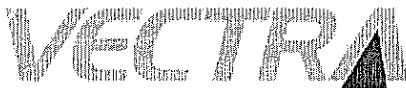
AO GRUPO DE TRABALHO DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO BANCO DO NORDESTE

At.: Comissão de Licitação do Banco do Nordeste

Assunto: **Resposta Consulta Pública** para Registro de Preços para eventual contratação de empresa(s) concessionária(s) de serviços de telecomunicações para prestação de serviços especializados de comunicação integrada utilizando solução de rede convergente de longa distância (Rede IP Multiserviços), baseada em tecnologia MPLS (Multiprotocol Label Switching) que permita a transferência de dados, voz e imagem entre o Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas – CAPGV, situado na Av. Pedro Ramalho, nº 5700, CEP 60.743-902, Fortaleza-CE, e seu Site Secundário, situado na Rua Dr. Justa Araújo, 631, Serrinha, Fortaleza-CE, e as Unidades Distribuídas do Banco (**ITENS 1, 2, 3, 4, 5 e 6**), bem como a contratação de serviços de gerenciamento integral de toda a solução (**ITEM 7**), em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, sendo:

- **ITEM 1 - Grupo 1** - circuitos **primários** para Unidades em que o potencial para fornecimento dos serviços de comunicação com infraestrutura própria, de acordo com os requisitos técnicos exigidos, apresenta um grau de competitividade elevado;
- **ITEM 2 - Grupo 1** - circuitos **secundários** para Unidades em que o potencial para fornecimento dos serviços de comunicação com infraestrutura própria, de acordo com os requisitos técnicos exigidos, apresenta um grau de competitividade elevado;
- **ITEM 3 - Grupo 2** - circuitos **primários** para Unidades em que o potencial de fornecimento dos serviços de comunicação com infraestrutura própria, de acordo com os requisitos técnicos exigidos, não apresenta um grau de competitividade tão elevado quanto a das localidades do Grupo 1;
- **ITEM 4 - Grupo 2** - circuitos **secundários** para Unidades em que o potencial de fornecimento dos serviços de comunicação com infraestrutura própria, de acordo com os requisitos técnicos exigidos, não apresenta um grau de competitividade tão elevado quanto a das localidades do Grupo 1 (exceto Corporate Vitória);
- **ITEM 5 - Grupo 3** - circuitos **primários** para Unidades em que o potencial de fornecimento dos serviços de comunicação com infraestrutura própria, de acordo com os requisitos técnicos exigidos, não apresenta um grau de competitividade tão elevado quanto adas localidades do Grupo 1;
- **ITEM 6 - Grupo 3** - circuitos **secundários** para Unidades em que o potencial de fornecimento dos serviços de comunicação com infraestrutura própria, de acordo com os requisitos técnicos exigidos, não apresenta um grau de competitividade tão elevado quanto adas localidades do Grupo 1;
- **ITEM 7** - contratação de empresa especializada para realizar o gerenciamento integral da solução.

Data: 23/08/2012



Consultoria e Serviços

Prezado Ilustríssimo pregoeiro e respeitosa comissão de licitação,

após análise do projeto básico do Banco do Nordeste, liberado para consulta pública, apresentaremos considerações de grande importância para a eventual contratação dos serviços do objeto da licitação. Antes que se faça qualquer elucidação quanto ao conteúdo das considerações, julgamos conveniente introduzir lhes a Vectra Consultoria e Serviços, empresa especializada em gestão de redes complexas como a do objeto da licitação do Banco do Nordeste.

Vectra Consultoria e Serviços Ltda

Av. Rui Barbosa n 1363, 2º andar, Recife - PE - CEP 52050-000

Fone (81) 3202-3202

CNPJ.: 41.249.921/0001-70



Apresentação da Vectra Consultoria e Serviços

A Vectra é especializada em gestão de infraestrutura de TI e realiza os serviços de gerenciamento, consultoria e outsourcing. A empresa oferece serviços profissionais em soluções de redes, segurança física e lógica e sistemas.

Há quase 20 anos no mercado, e aproximadamente 130 funcionários, a Vectra detém como valor principal a parceria com o cliente.

De modo a construir um relacionamento sólido com seus clientes, e manter a qualidade dos serviços prestados, a Vectra mantém um sistema de gerenciamento de serviços certificado nas normas internacionais ISO/IEC 20000 e ISO 9001.

Para garantir um estreito laço de relacionamento com os clientes, a empresa mantém um escritório de projetos e um setor de qualidade que garantem o cumprimento aos requisitos do cliente desde o início do projeto até o término ou transferência do serviço.

A Vectra tem como missão oferecer aos seus clientes o melhor padrão de serviços em projeto, implantação, gerenciamento e suporte de redes de comunicação, principalmente quanto à disponibilidade, performance e segurança. É uma empresa reconhecida internacionalmente como exemplo de qualidade no serviço. De modo a melhorar continuamente sua gestão, mantém foco constante na utilização de novas tecnologias que permitam um diferencial competitivo, tanto para a empresa como para seus clientes.

Através de um NOC (Network Operation Center) instalado em seu centro de Operações, a Vectra conta com estrutura adequada e montada para funcionamento em regime 24x7. É necessária apenas uma conexão remota com o cliente para que a prestação de serviços de gerenciamento, monitoração e administração de toda infraestrutura possa ser efetuada. Além do seu NOC central, a Vectra mantém vários NOC setoriais distribuídos em toda região nordeste, atendendo a clientes públicos e privados na gestão de complexas redes de computadores e datacenters.

Atuamos como **Consultores** em diversas áreas tecnológicas e nossa equipe é composta de pessoal técnico do mais alto nível, formados através de programas de treinamento elaborados pelas principais empresas de tecnologia em comunicações e informações do mercado mundial.

Certificação ISO 9001 desde 2004 e primeira empresa do Norte-Nordeste a obter a certificação ISO 20000.



Consultoria e Serviços

Áreas de Atuação

- Desenvolvimento e implantação de Projetos de Redes de Longa Distância convergentes, WIMAX e WIRELESS;
- Desenvolvimento e implantação de Projetos de Redes Locais;
- Projeto de soluções de comunicação baseadas em redes Microsoft e Linux;
- Projeto e gestão de Segurança física e lógica em Redes de Comunicação;
- Representante exclusivo, para o Estado do Ceará, da ACECO TI para soluções de segurança física de data-centers (sala cofre, racks seguros, etc);
- Suporte técnico qualificado em ambientes de Redes;
- Desenvolvimento e implantação de projetos de CFTV – Circuito fechado de TV, para monitoração de segurança
- Controle e Gestão de infraestrutura
 - Gerenciamento de Falhas;
 - Gerenciamento de Configuração;
 - Gerenciamento de Desempenho;
 - Gerenciamento de Segurança;
 - Gerenciamento de Contabilidade.

Parceiros

- OI
- CA TECHNOLOGIES
- AKER SECURITY SOLUTIONS
- NORTEL NETWORKS
- CISCO
- ACECO TI
- SIEMENS
- MCAFEE
- ENTERASYS
- TELEMÁTICA
- EATON
- MAUELL
- MICROSOFT
- MDAEMON
- RIVERBED

Vectra Consultoria e Serviços Ltda

Av. Rui Barbosa n 1363, 2º andar, Recife - PE - CEP 52050-000

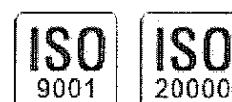
Fone (81) 3202-3202

CNPJ.: 41.249.921/0001-70



Projeto, implantação e gerenciamento de redes de grande porte multisserviços.

- **Rede Governamental do Estado de Pernambuco** - Implantação, operação, Service Desk e gerência da Rede de Comunicação Multidigital do Estado de Pernambuco [**PE-Multidigital**], envolvendo mais de 3000 órgãos da rede pública estadual. A Rede Pe-Multidigital conta com mais 3300 circuitos de dados e mais de 30000 pontos de voz. A Rede conta ainda com a tráfego de imagem para vídeo conferência, contando mais de 10 salas de vídeo-conferência ao redor do Estado. A Vectra atua na configuração, instalação, testes e ativação dos Pontos de Acesso Multidigital [PAMs] e Pontos Clientes Multimídia [PCMs] da rede, monitoração e correção dos enlaces de comunicação, análise, monitoração e ajuste de performance, análise, monitoração, reação e ajuste dos mecanismos de segurança. A atuação é realizada através de equipe própria residente e equipe de apoio de segundo e terceiro nível. O serviço é realizado através do Consórcio **31 Multidigital** (OI, Vectra e Siemens).
- **Rede Governamental do Estado de Alagoas**- Implantação, operação, Service Desk e gerência da Rede INFOVIA DIGITAL ALAGOAS [**INFOVIA-AL**]. Os diversos entes do Estado estão interligados através de uma moderna rede MPLS que garante elevado desempenho aos usuários, se configurando como um exemplo de gestão pública. A Vectra atua desde a implantação do Ponto de Acesso Principal até os Pontos clientes, sendo responsável, também, pela Segurança da Rede. São realizados os processos de instalação, testes e ativação dos pontos de acesso, análise, monitoração, ajustes de performance e ajuste dos mecanismos de segurança, através de equipe própria residente e equipe de apoio de segundo e terceiro nível. O serviço é realizado através do Consórcio **OI/Vectra**.
- **Rede Governamental do Estado do Maranhão** - Implantação, operação, Service Desk e gerência da Rede Unificada de Comunicação do Estado do Maranhão [**UNIREMA**], envolvendo mais de 600 órgãos da esfera estadual, incluindo configuração, instalação, testes e ativação dos Pontos de Acesso [Pas] e Pontos Clientes [PCs] da rede, monitoração e correção dos enlaces de comunicação, análise, monitoração e ajuste de performance, análise, monitoração, reação e ajuste dos mecanismos de segurança, através de equipe própria residente e equipe de apoio de segundo e terceiro nível. O serviço é realizado através do Consórcio **OI/Vectra**.
- **Rede Governamental do Estado do Rio Grande do Norte** - Implantação, operação, Service Desk e gerência da Rede de Comunicação do Estado do Rio Grande do Norte [**INFOVIA-RN**]. Envolvendo mais de 300 órgãos da estadual, incluindo configuração, instalação, testes e ativação dos Pontos de Acesso [Pas] e Pontos Clientes [PCs] da rede, monitoração e correção dos enlaces de comunicação, análise, monitoração e ajuste de performance, análise, monitoração, reação e ajuste dos mecanismos de segurança. A atuação é realizada através de equipe própria residente e equipe de apoio de segundo e terceiro nível. O serviço é realizado através do Consórcio **OI/Vectra**.



Outros Cases

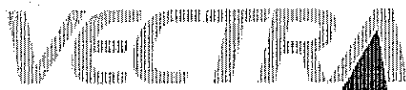
- **Rede Wireless da Coca-Cola Guararapes** – Fornecimento e implantação da rede Wireless da Coca-Cola Guararapes contemplando toda a área da fábrica, consistindo em 20 Access Points, integrando com a rede cabeada com tecnologia para segurança WPA-2 para rede de visitantes e 802.x com autenticação no Active Directory para a rede interna.
- **Data Center da ATI** – Fornecimento de ambiente seguro para o data Center da ATI – Agência de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco, incluindo sala cofre com 50m2 de área e contemplando controle de acesso, detecção precoce de incêndio, gás FM200 e monitoração do ambiente.
- **Backbone Óptico da Universidade de Pernambuco** – Fornecimento e implantação de uma solução tecnológica composta pela instalação de Backbone Óptico a 10 Gigabits da Rede de Pesquisa da UPE e a instalação e customização da Rede Wireless Gerenciável de alta velocidade (IEEE 802.11 a/b/g/h).

Novos Projetos

- **Rede PE-CONECTADO** – Trata-se da evolução da Rede PE-Multidigital ampliando a gama de serviços a serem operacionalizados, além da ampliação da capacidade dos serviços existentes. O Consórcio formado pela Oi, Vectra e Avantia é o vencedor do certame realizado no mês de Junho de 2012. A Vectra será a responsável por toda a gestão integrada da rede PE-CONECTADO, mantendo para tal um sistema de informações gerenciais que permitirá maior usabilidade e conveniência para os usuários da Rede. A Rede PE-Conectado ampliará os atuais serviços da rede PE-Multidigital da seguinte forma:
 - Ampliação da Capacidade da Internet (de 1Gbps para 2,5Gb);
 - Ampliação da segurança da Rede (PRTMs);
 - Ampliação da quantidade dos Links (de 2.837 para 4.080 Acessos Dedicados);
 - Ampliação da quantidade de Telefones Fixos (de 30.000 para 40.000 Pontos de Voz Fixos);
 - Ampliação da quantidade de Telefones Móveis (de 5.000 para 11.000 Pontos de Voz Móveis);
 - Ampliação da Gerência da Rede.

A nova rede contemplará ainda os seguintes novos serviços:

- Integração dos Tráfegos Fixo-Móvel, Móvel-Fixo – INTRA-GRUPO;
- Gestão do Tráfego 0800 Estadual;
- Inclusão de Servidores de FAX (2.500 pontos de fax);
- Inclusão de Novas modalidades de Videoconferência – Sala (50), Executivo (80) e Básico (500);
- Inclusão Monitoramento Setorial (apoio e suporte aos Órgãos);
- Inclusão do Serviço de Rede Local sem fio aberta (para Uso Público e Inclusão Digital) e fechada (tipo wi-fi).



Consultoria e Serviços

Portfólio Parcial de Clientes

Segmento Público

- Secretaria de Administração e Recursos Humanos do Estado do Rio Grande do Norte - SEARH
- Agência de Desenvolvimento da Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco - ATI
- Secretaria adjunta de Tecnologia da Informação do Estado do Maranhão - SEATI
- Instituto de Tecnologia da Informação do Estado de Alagoas - ITEC
- Universidade de Pernambuco - UPE
- Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA
- Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco - TCE
- Polícia Militar do Estado de Pernambuco – PMPE
- Copergás
- Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães – FIOCRUZ
- PGE Maranhão
- Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE
- Centro Federal de Ensino Tecnológico – CEFET / PE
- Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Segmento Privado

- OXFAM - Associação Recife Oxford para Cooperação ao Desenvolvimento
- Coca-Cola Guararapes
- Martorelli Advogados
- Grupo Fernandes Vieira (Hospital Santa Joana, Santa Joana Diagnóstico, Hospital Memorial São José, Hospital Santa Helena.)
- Usina Estreliana
- Petrogal Brasil
- Petroquímica Suape
- Eletro Shopping

Dados cadastrais

Razão Social	VECTRA CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA
C.G.C./MF	41.249.921/0001-70
Data de Fundação	23/08/1993
Insc. Estadual	0219441-8
Telefone/Fax	(81) 3202-3202
E-mail	comercial@vectracs.com.br

Vectra Consultoria e Serviços Ltda

Av. Rui Barbosa n 1363, 2º andar, Recife - PE - CEP 52050-000

Fone (81) 3202-3202

CNPJ.: 41.249.921/0001-70



Considerações sobre o projeto de registro de preços para contratação de serviços para o Banco do Nordeste

1. ANEXO V, item 2.2. – Local e Horário de Atuação

Considerações:

Ampliação do Horário de Atuação

Motivos:

O Edital prevê em seu item 2.2. do ANEXO V (p.71) que: " O CONTRATADO disponibilizará técnicos residentes que exercerão suas atividades de segunda a sexta-feira, no CAPGV e, excepcionalmente, no Site Secundário, em caso de indisponibilidade do CAPGV, iniciando a prestação dos serviços a partir das 6h (horário de Brasília), com encerramento previsto para 0h (horário de Brasília). O CONTRATADO garantirá, ainda, a alocação de técnicos residentes nos finais de semana, desde que constatada a necessidade por parte do BANCO."

No parágrafo posterior, contudo, o Edital prevê que: "Especificamente para os serviços de Gerência (subitem 2.1.a), os técnicos residentes serão alocados em regime 8x5, em dias úteis, sem prejuízo das necessidades de alocação em horários extraordinários, conforme acima previsto".

Não fica claro, portanto, qual o real horário de funcionamento para os serviços de gerenciamento e de operação, uma vez que de 06 às 0h compreende-se uma jornada de 18 horas por dia.

Sugestões:

No que tange ao serviço de gerenciamento, é imprescindível considerar a importância de que o mesmo seja realizado pela empresa provedora do gerenciamento integral da solução no regime 24x7. Para isso, sugerimos que o gerenciamento seja realizado no CAPGV no regime de 8 x 5 e remotamente, a critério do contratado nos demais horários.

2. Anexo V. item 2 – Técnicos residentes

Considerações:

Exigência de técnicos residentes para serviços de gerenciamento (ITEM 2.1.a) e de operação (ITEM 2.1.b).

Motivos:

Não foi possível identificar quais atividades serão desempenhadas pelos técnicos de gerenciamento, nem tampouco quais serão as responsabilidades dos técnicos de operação.

Sugestões:

Esclarecer e detalhar as atividades e responsabilidades dos técnicos residentes de gerenciamento e de operação.

Sugerimos também fornecer dados de carga de trabalho para que seja possível dimensionar corretamente o tamanho da equipe necessária para atendimento ao requisitos de serviços do contrato.

3. Minuta do Edital, item 8.1.2.5. – Relatórios de acompanhamento dos serviços



Considerações:

Inadequação quanto a exigência de “Termo de Autorização e/ou Concessão da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, comprovando que o licitante está autorizado a prestar serviços de comunicação baseado nas tecnologias MPLS (Multiprotocol Label Switching), Radio Enlace e Satélite Geoestacionários no Brasil, objeto desta licitação”

Motivos:

A ANATEL não regulamenta o mercado ou empresas de prestação de serviços de gerência de rede e/ou gestão serviços.

Sugestões:

Uma vez que a ANATEL não regulamenta as atividades previstas no ITEM 7, sugere-se que a exigência de Autorização ou Concessão desta agência regulatória seja mantida apenas para os ITENS 1 a 6.

4. Minuta do Edital, item 8.1.2.3. – Atestados de capacidade técnica

Considerações:

Existem requisitos de apresentação de atestado(s) de capacidade técnica insuficientes para comprovação de aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto do edital.

Motivos:

Tendo em mente que o total previsto de localidades a serem gerenciadas é de 315 e o total de dispositivos será de, no mínimo, 945 (considerando pelo menos dois roteadores e um computador por localidade), o requisito de 50 (cinquenta) localidades atendidas é insuficiente para demonstrar capacidade técnica com o escopo do contrato.

Sugestões:

Sugerimos que o requisito em questão seja alterado para pelo 50% das localidades contempladas no edital. É profundamente recomendável, também, o atestado a ser apresentado seja referente a localidades que utilizem em suas redes a telefonia VOIP e mecanismos de QOS, uma vez que estas são tecnologias amplamente utilizadas pelo BNB.

5. ANEXO V, item 3.2. – Funcionalidades

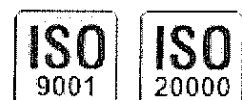
Considerações:

Adição de funcionalidades nas ferramentas de gerência e responsabilidades ao prestador do serviço do ITEM 7 quanto as atividades de troubleshooting.

Motivos:

Considerando que o BNB migrará de um atual contrato de apenas um provedor de serviços de telecomunicações (Oi/Telemar) para pelo menos duas operadoras distintas (podendo chegar a seis), é altamente recomendável que a empresa responsável pelo gerenciamento integral da solução seja capaz de fornecer evidências de qual provedor de serviços foi efetivamente responsável (imputável) por uma falha. Apenas assim será possível garantir agilidade e eficácia no tratamento das falhas e garantir a disponibilidade dos serviços, visto que será acionada a empresa efetivamente responsável pela correção dos incidentes.

Para contextualizar: Se em um determinado incidente, uma chamada telefônica VOIP não consegue ser realizada com sucesso entre dois pontos, localizados em contratos de operadoras distintas, mas ambos os pontos estão disponíveis normalmente nas ferramentas de gerenciamento de falhas, o responsável pelo ITEM 7 necessitará evidenciar que a falha está na rede de uma das contratadas pelos ITENS 1 a 6, ou ainda, em nenhuma delas caso a causa raiz esteja na plataforma de



comunicação (PABX ou telefone). Tal exemplo poderia ter sua resolução facilitada, por exemplo, caso houvessem funcionalidades de testes sintéticos (como VOIP) entre pontos da rede sendo monitorados e alarmados de forma proativa.

Sugestões:

Sugerimos que sejam revisadas as responsabilidades do provedor de serviços do ITEM 7 contemplando:

- Funcionalidades complementares para o Sistema de Gerenciamento como testes sintéticos entre pontos da rede;
- Descrição de responsabilidades no Troubleshooting, incluindo análise de causa raiz do incidente (qual provedor de serviços foi o responsável pela resolução);
- Descrever a necessidade de gerência da plataforma de voz, incluindo parâmetros de desempenho (Jitter, MOS, latência, etc.).

6. Anexo V. item 4 – Relatórios de acompanhamento dos serviços

Considerações:

Análise da necessidade de relatórios

Motivos:

Uma vez que são solicitados diversos tipos de relatórios (estatísticos, periódicos, online, de qualificação de tráfego e de eventos específicos) pelos contratados dos itens 1 a 6, o 7 não necessitaria fornecê-los.

Sugestões:

Esclarecer se esses relatórios deverão ser gerados através das ferramentas do contratado para o Item 7 ou se eles serão gerados pelos demais contratados e apenas disponibilizados num portal do responsável pelo gerenciamento integrado das soluções.

Considerações finais

Agradecemos antecipadamente à respeitosa comissão de licitação pela oportunidade de nos pronunciar acerca do presente certame. A Vectra é uma empresa especializada em gestão de grandes redes de computadores, sendo este o seu principal serviço. Ao longo de mais de 10 anos de atuação neste segmento a Vectra adquiriu uma grande maturidade na execução deste serviço através da gestão e operacionalização de projetos de porte similares ou superiores ao da presente licitação.

Por fim, a Vectra afirma o seu interesse em participar da presente licitação, especificamente no que tange ao ITEM 7 do objeto, e espera poder contribuir para a evolução tecnológica e na gestão do Banco do Nordeste.

