

Ao
Comissão de Licitação – COLIC
Nesta

Senhor Gerente,

Assunto: Questionamento relativo ao processo de 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 distancia baseada em tecnologia MPLS, que permita a transferência de dados, voz e imagem entre o Centro Administrativo Presidente Getulio Vargas – CAPGV, site Secundário e as Unidades Distribuídas do Banco, bem como a contratação de serviços de gerenciamento integral de toda a solução.

Em resposta aos questionamentos da empresa **Vectra Consultoria e Serviços**, encaminhamos as respectivas respostas.

I – ANEXO V, ITEM 2.2. – LOCAL E HORÁRIO DE ATUAÇÃO

1. *“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 8x5 e remotamente, a critério do contratado nos demais horários.”*

Resposta do Banco: o Banco já possui contratos de prestação de serviços de acompanhamento que garantem a presença de técnicos para atendimento e registro a incidentes em regime 24x7, lotados no CAPGV. Este processo de contratação tem como finalidade, no que tange ao item/lote 7, a prestação de serviços presenciais em horário de 06h às 0hs. As prestadoras dos serviços de comunicação (operadoras) contratadas para os itens/lotos 1 a 6, conforme item 2.3, deverão *“realizar e acompanhar a abertura de chamados de suporte e assistência técnica junto ao núcleo de operação e controle das operadoras que, por sua vez, deverão fornecer número de contato 0800 disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano”*. Assim, não julgamos necessário alterar o Edital, conforme solicitação da empresa.

II – ANEXO V. ITEM 2 – TÉCNICOS RESIDENTES

2. *“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 aos requisitos de serviços do contrato.”

Resposta do Banco: as atividades de gerenciamento requerem análises e interpretações da ferramenta disponibilizada, bem como conhecimento pleno da rede contratada, atuando nas disciplinas de gerenciamento de problemas, mudanças e liberação. Espera-se das atividades de operação o conhecimento e a atuação em gerenciamento de incidentes. Entretanto, o conjunto de atividades descritas no mencionado anexo, como de responsabilidade dos técnicos residentes, deverá ser compartilhado entre os perfis solicitados. Não sendo do interesse do Banco influenciar no quantitativo de profissionais contratados, nem nas atividades específicas de cada um.



III – MINUTA DO EDITAL, ITEM 8.1.2.5. – RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

3. *“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.”*

Resposta do Banco: julgamos procedente o argumento, ao tempo que informamos que mencionada exigência foi corrigida no Edital, para que contemple apenas os licitantes interessados nos itens/lotes 1 a 6.

IV – MINUTA DO EDITAL, ITEM 8.1.2.3. – ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

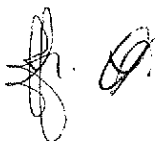
4. *“Sugerimos que o requisito em questão seja alterado para 50% das localidades contempladas no edital. É profundamente recomendável, também, o atestado a ser apresentado seja referente a localidades que utilizem em suas redes a telefonia VOIP e mecanismos de QOS, uma vez que estas são tecnologias amplamente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

Resposta do Banco: julgamos procedente o argumento do atestado de capacidade técnica ser para 50% (cinquenta por cento) das localidades contempladas. O Edital foi alterado para tal.

V – ANEXO V, ITEM 3.2. - FUNCIONALIDADES

5. *“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 da gerência da plataforma de voz, incluindo parâmetros de desempenho (Jitter, MOS, latência, etc.).”*

Resposta do Banco: já estão contemplada nas responsabilidades do contratado da solução VoIP do Banco (Huawei), por meio de seus respectivos técnicos residentes, análises e verificações de problemas e incidentes relacionados ao serviço de voz. As funcionalidades solicitadas neste novo processo virão agregar-se ao trabalho dos citados técnicos existentes. Os demais pontos abordados (testes e troubleshooting) já fazem parte das funcionalidades previstas neste processo de contratação, conforme Anexo V, item 2.3 – Serviços Gerenciados.



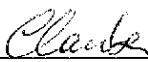
VI – ANEXO V. ITEM 4 – RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

6. “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.”

Resposta do Banco: os relatórios deverão ser gerados por todos os contratados, de todos os itens/lotos.

Atenciosamente,

**Ambiente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação
Célula de Recursos de Comunicação**



CLAUBER Sérgio Andrade Portella
Gerente de Ambiente



Francisco TEIXEIRA Júnior
Gerente Executivo

