

**RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 017/2019**

**OBJETO: PROPOSTA MAIS VANTAJOSA PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE INFORMÁTICA, OBJETIVANDO A INSTALAÇÃO DE LINK PONTO A PONTO E LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM DATA CENTER PARA HOSPEDAGEM DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DO CRCMG, COM FORNECIMENTO DE RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE, SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA, SUPORTE E GERENCIAMENTO DO SERVIDOR, BEM COMO DE LINKS DE COMUNICAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E MONITORAMENTO, INCLUINDO, AINDA, IMPLANTAÇÃO “MOVING” PARA MIGRAÇÃO DOS DADOS, PARA O PERÍODO DE 48 (QUARENTA E OITO) MESES, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DETALHADAS, QUANTIDADE ESTIMADA E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL.**

Encaminhamos as respostas aos questionamentos realizados

- 1. Item 2.2.6: para o correto dimensionamento da proposta, poderiam nos informar qual a volumetria dos discos nos Servidores Físicos?**

**Resposta:** Nos itens (e seus subitens) 2.2.5. Características da área de armazenamento contratada e do equipamento de Armazenamento de Dados (Storage) e 2.2.6. Recursos de servidores e armazenamento, quadro REFERÊNCIA DE RECURSOS, constam todas as informações necessárias para o correto dimensionamento dos equipamentos.

- 2. Item 2.2.6.5: Entendemos que as 5 máquinas virtuais (REFERÊNCIA DE RECURSOS) serão instaladas no cluster dos 2 servidores físicos do item 2.2.6. Está correto nosso entendimento?**

**Resposta:** O entendimento está parcialmente correto. O edital não limita o número de servidores físicos. As máquinas devem ficar em ambiente clusterizado, conforme item 2.2.1.9. O Data Center deve prover ambiente em alta disponibilidade, em cluster, que ofereça infraestrutura que garanta a continuidade de todos os serviços hospedados;

- 3. Ainda sobre o item 2.2.6.5 e demais escopo do ambiente, entendemos que será aceito que o ambiente seja disponibilizado em ambiente virtualizado sem ter vínculo direto com servidores físicos dedicados e exclusivos para CRC-Minas, ou seja, será aceito oferta de nuvem pública (porém dentro do Data Center da Contratada) para o projeto. Está correto nosso entendimento?**

**Resposta:** O entendimento está correto. A infraestrutura física pode ser compartilhada. No entanto, é obrigatório que a contratada faça separação lógica do ambiente do CRCMG e garanta a segurança da informação da CONTRATANTE bem como o desempenho adequado dos serviços contratados.

4. **Item 2.3.7.2.7.1.: A licitante poderá oferecer uma cópia dos BACKUPS em discos do Data Center Próprio e um segundo Backup em fitas em local seguro para seu armazenamento? Está correto nosso entendimento?**

**Resposta:** O entendimento está correto. A CONTRATADA deve garantir que o ambiente de negócios do CRCMG será restaurado conforme ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA, sem perdas, até o momento do desastre, podendo, portanto, ofertar sua solução de forma que atenda integralmente ao item 2.3.7.2.7.1.

5. **Item 2.3.8.2.: Entendemos que os recursos locais e impressoras estarão localizadas no Data Center ou outro local da CONTRATANTE. Quantas impressoras estarão sendo compartilhadas? Quais são as marcas e modelos das impressoras? Está correto nosso entendimento?**

**Resposta:** O entendimento está parcialmente correto. O compartilhamento do item 2.3.8.2 “...com compartilhamento de recursos locais, incluindo compartilhamento de impressoras e demais recursos necessários para o perfeito funcionamento;”, refere-se à impressora instalada na máquina local do usuário, bem como as unidades de disco e pastas locais da máquina do usuário. O número de impressoras dependerá do número de setores, sendo, aproximadamente, 6 impressoras LaxMark.

6. **Item 2.3.12.1.3.: A CONTRATADA entende que por motivos de segurança e compliance do ITIL, os serviços descritos nesse item deverão ser executados pela CONTRATADA por meio de solicitação de Serviços. Está correto nosso entendimento?**

**Resposta:** O entendimento não está correto. A solicitação de serviços deve ser conforme item 2.6.2. Atendimento de Service Desk e seus subitens.

7. **Item 2.6.3.3. SLA: Entendemos que em tendo ofertado solução com Data Center TIER III a licitante poderá ofertar os seguintes níveis de SLA (segue tabela 01 abaixo). Está correto nosso entendimento?**

a. Tabela 01

Gestão de Solicitações				
Indicador	Severidade	Requisito	Meta	Apuração
Atendimento a solicitações	Crítica	Em até 12 horas	90 %	Mensal
	Alta	Em até 24 horas		
	Média	Em até 36 horas		
	Baixa	Em até 48 horas		

Solução de incidentes de hardware	Crítica	Em até 6 horas	95 %	Mensal
	Alta	Em até 8 horas		
	Média	Em até 10 horas		
	Baixa	Em até 12 horas		

**Resposta:** O entendimento não está correto. A contratada deve atender o ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA conforme item 2.6.3. **Gestão de Incidentes e prazo para recuperação dos serviços** e seus subitens.

8. **Item 5: Para os serviços escopo desse Edital, solicitamos um prazo de até 120 dias corridos para início dos serviços. Este prazo será necessário para que se possa realizar aquisições dos hardwares dedicados a operação, instalação e configuração dos mesmos para que o CRC Minas possa fazer uso. Está correto nosso entendimento?**

**Resposta:** O entendimento não está correto. Mantém conforme edital.

9. **Item 6: A licitante entende que o local da prestação/realização dos serviços deverá ser em Data Center próprio da Licitante e não na Sede do CRCMG. Está correto nosso entendimento?**


**Resposta:** O entendimento está parcialmente correto. Os serviços de Data Center serão em Data Center próprio da CONTRATADA. Os links ponto-a-ponto que irão interligar o CRCMG e o Data Center deverão ser instalados no CRCMG e Data Center. As configurações de segurança para interligar o Link ponto-a-ponto a rede interna do CRCMG deverão ser executadas em conjunto entre CONTRATADA, equipe de TI do CRCMG e empresa terceirizada indicada pelo CRCMG.

10. **Em relação ao item de monitoramento dos servidores entendemos que, ofertando itens abaixo estaríamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?**

- I. **Sistema Operacional: UP/DOWN, consumo de CPU, MEM e DISCO;**
- II. **Banco de Dados: UP/DOWN;**

**Resposta:** O entendimento está parcialmente correto. O monitoramento deve atender integralmente conforme item 2.3.11. **Monitoramento** e seus subitens.

Belo Horizonte, 23 de outubro de 2019.



Sergio Robson Mafra  
Pregoeiro do CRCMG