

Prezado Sr. Robson,

tendo em vista os questionamentos formalizados por V.Sa, em relação ao edital do PE-42/2014, deste Tribunal, encaminhamos, abaixo, as respostas, que se encontram assinaladas na cor vermelha. As respostas foram elaboradas por técnicos vinculados à Diretoria da Secretaria de Suporte e Teleprocessamento e à Diretoria da Secretaria de Coordenação de Informática.

Atenciosamente,

Marcos Rezende
Analista Judiciário
Diretoria da Secretaria de Coordenação de Informática
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região
Tel. 31-3238-7962

Questionamentos e respostas:

01 Em relação aos prazos de Acordo de Nível de Serviço, gostaríamos de explicar que como é de amplo conhecimento na indústria de Tecnologia da Informação, nenhum fabricante de software em nível mundial provê tempo de solução para seus softwares, sejam estes fornecidos como produto ou como serviço. Assim, considerando que nenhum fabricante de classe mundial dispõe de tempo de solução de incidente, entendemos que onde se lê "tempo de solução", deveremos considerar como "tempo de resposta", e que a contratada deverá acionar o fabricante no nível de criticidade máximo disponível e acompanhar o chamado, bem como utilizar esforço próprio para solucionar o chamado o mais rapidamente possível, para atendimento aos requisitos do edital. Está correto o nosso entendimento?

R: Está incorreto o entendimento. Deve ser considerada a especificação do Termo de Referência.

02 O edital solicita que nos casos em que a disponibilidade mensal da solução (DMS) seja menor do que 98% haja redução no valor mensal contratado de 100% e as multas aplicadas à Contratada também levam em consideração este percentual. Considerando que este percentual de disponibilidade, para efeito de redução em 100% da mensalidade, inviabiliza a competição em igual condição dos fabricantes de classe mundial que possuem esta solução, gostaríamos de questionar se seria possível utilizar o índice de 95% como base para redução em 100% da mensalidade, ampliando a possibilidade de competição entre estes fabricantes.

R: Deve ser considerada a especificação do Termo de Referência para disponibilidade. O índice de 98% será mantido.

03 No item 10.3.5 é informado que o limite anual de paralisações programadas é de vinte e quatro horas, não consecutivas, e com no máximo 4 horas consecutivas, dentro de um intervalo de vinte e quatro horas. Considerando que esta exigência inviabiliza a livre competição entre todos os fabricantes de classe mundial que possuem esta solução, por tratar-se de algo que não é atendido por todos os competidores, gostaríamos de saber se o órgão aceitará que não haja nenhum limite de parada programada anual e de horas consecutivas, contanto que estas sejam avisadas sempre com no mínimo 5 dias de antecedência.

R: Deve ser considerada a especificação do Termo de Referência. Caso não sejam cumpridas as especificações serão aplicadas as sanções previstas.

04 No item 10.3.6 é informado que qualquer manutenção que interfira no desempenho dos serviços prestados deverá ser informada com antecedência mínima de 5 dias úteis, e somente realizada com concordância expressa do tribunal. Considerando que as manutenções programadas realizadas pelos fabricantes de classe mundial em suas soluções afetam todos os clientes hospedados em seu datacenter, estas manutenções não podem ser reagendadas para outras datas. Sendo assim, gostaríamos de saber se o tribunal aceitará que as manutenções agendadas com antecedência mínima de 5 dias úteis possam ocorrer na data agendada pelo fabricante, sem que seja necessária concordância expressa do órgão.

R: Deve ser considerada a especificação do Termo de Referência. Caso não sejam cumpridas as especificações serão aplicadas as sanções previstas.

05 No item 10.2.3 é informado que os atendimentos técnicos deverão ser presenciais sempre que solicitado pelo tribunal. Para o correto dimensionamento do custo do suporte, precisamos que nos seja informado uma quantidade máxima de atendimento presencial que o órgão poderá solicitar durante o contrato. Qual quantidade deveremos considerar?

R: Não há limite para os atendimentos técnicos, sejam eles remotos ou presenciais, todavia, os atendimentos presenciais serão solicitados em caráter de exceção quando a contratante julgar necessário, mediante avaliação da situação concreta.

06 No item 6.3.3 é informado que os requisitos serão validados durante a migração piloto. Considerando que um endereço de domínio não pode ser utilizado por mais de um serviço de e-mail de maneira simultânea, entendemos que a migração piloto deverá utilizar um domínio provisório, a ser fornecido pela contratada, e este domínio será utilizado pelos usuários que forem migrados no projeto piloto, e após homologado, deverão utilizar o domínio correto do tribunal. Está correto o nosso atendimento?

R: A princípio é possível que seja feito o piloto com o mesmo domínio atual utilizando redirecionamento de e-mails entre a plataforma de e-mails do TRT e aquela que será provida em nuvem. Caso seja comprovado tecnicamente pela contratada que há restrição para encaminhamento de e-mail, a contratante poderá fornecer um domínio alternativo em caráter de exceção para o piloto. Toda e qualquer integração durante a migração piloto será de responsabilidade da contratada conforme previsto no termo de referencia.

07 No item 7 do edital, "DA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO PARA NOVAS DEMANDAS", solicitamos que o órgão liste todos os serviços que poderão ser solicitados para essas novas demandas, durante a vigência do contrato.

R: As novas demandas significam a inclusão de usuários para utilização de todos os serviços do item "1" do objeto (Solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, compreendendo: correio eletrônico (webmail); comunicação instantânea (chat); videoconferência por envio de vídeo ponto a ponto; armazenamento e compartilhamento de arquivos).

08 No item 7.2 do edital é informado que os serviços de solução para novas demandas poderão ser solicitados até um limite de, no máximo, 20% da quantidade prevista de aquisição imediata. Considerando que este item deverá estar contido no suporte à solução, o qual é parte integrante das licenças registradas, não fica claro qual a quantidade máxima de solicitações de serviços para novas demandas que o órgão poderá solicitar. Assim, solicitamos que o órgão informe qual o número máximo de solicitações de novas demandas que o órgão poderá solicitar durante a vigência do contrato.

R: Durante a vigência contratual poderá ser solicitado um acréscimo de até 20 % do quantitativo previsto na aquisição imediata conforme previsto no edital. O contratante poderá solicitar durante a vigência do contrato o acréscimo de até 1200 usuários.

09 O Item 6.1.2.10 da Especificação Técnica solicita que os registros de auditoria possam ser exportados para arquivos em formato texto ou "csv". Além do formato texto ou "csv", o órgão também aceitará o formato "xml" para exportar os arquivos de log?

R: Sim, o órgão aceitará o formato xml, além dos especificados no Termo de Referência, por se tratar de um formato reconhecido pela maioria dos programas de planilhas eletrônicas.

10 O item 6.1.2.36 da Especificação Técnica solicita que o componente de correio da solução deve ser compatível, no mínimo, com as tecnologias iOS v.5 e Android 4.0. Por tratarem-se de versões antigas de sistema operacional, gostaríamos de saber se as soluções que suportem essas tecnologias a partir das versões iOS 6.0 e Android 4.4 serão aceitas pelo tribunal.

R: Sim. Serão reconhecidas plataformas iguais ou superiores às tecnologias iOS v.5 e Android 4.0, conforme determina o item 6.1.1.4 do edital: "6.1.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem qualquer ônus financeiro adicional, clientes da solução para smartphones e tablets que possuam os sistemas operacionais Android 4 e IOS 5, ou superiores, instalados".

11 Os itens 6.1.2.3, 6.1.3.2 e 6.1.4.9 solicitam que a solução suporte os browsers Internet Explorer, Firefox, Chrome e Safari em suas últimas versões e, pelo menos, uma versão anterior. Entendemos que a solução deve suportar a versão anterior, contanto que está também seja suportada pelo seu fabricante, e em caso de o fabricante suportar apenas a versão mais atual de seu browser, a solução ofertada poderá, também, só suportar essa versão mais atual que é a suportada pelo seu fabricante. Está correto o nosso entendimento?

R: O acesso aos serviços deverá ser feito sempre através de conexão segura (https). Deverão ser suportadas sempre a versão atual dos browsers e, pelo menos, uma versão anterior, respeitando a política de suporte do fabricante dos browsers especificados no Termo de Referência. (Item 6.1.2.3 do edital)

12 Considerando o item 18.1.1 que cita que o valor mensal a ser pago será calculado em função do número de contas ativas, gostaríamos de entender qual a periodicidade que o Tribunal entende que poderá ocorrer mudança no número de contas ativas, haja visto que os contratos com os fabricantes mundiais dessa solução são feitos de forma anual.

R: O valor mensal a ser pago à contratada será calculado mensalmente de acordo com o número de usuários ativos, conforme estipulado pelo edital, no item 24.1.1.

13 De acordo com informações repassadas, o TRT 3, possui 02 links de 100 mbps com alta qualidade. Entendemos que esta largura de banda estará disponível e garantida para o processo de migração. Está correto nosso entendimento?

R: O TRT possui dois links redundantes ativos de 100 Mbps de conexão a internet, resultando em uma banda de 200 Mbps, dos quais disponibilizaremos 50 % para o processo de migração.

14 Sobre o processo de sincronização de diretório, é mandatório que os dados de usuário, como nome completo, nome de usuário e endereço de e-mail, estejam preenchidos no Active Directory. Entendemos que estes dados são de responsabilidade do TRT 3, e estarão prontos e disponíveis quando do início do projeto. Está correto nosso entendimento?

R: Está correto o entendimento.

15 Para o serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos, entendemos que a migração destes dados será de responsabilidade do TRT 3. Está correto nosso entendimento?

R: Os dados do serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos serão migrados pelo TRT. De toda forma, desejamos que a contratada indique as melhores práticas para a execução da migração para a contratante.

16 Para a central de serviços solicitada no item 10 da Especificação Técnica, entendemos que pela estrutura de atendimento provida pelo TRT 3 a seus usuários, somente serão escalados para a CONTRATADA, os chamados provenientes da TI do TRT 3, que não puderam ser resolvidos. Está correto nosso entendimento?

R: A Central de serviços da contratada será acionada apenas por profissionais lotados na TI da contratante nas condições estabelecidas pelo termo de referencia.

17 Ainda sobre o ITEM 10, CSM, da Especificação Técnica, qual é o montante de pessoas que serão responsáveis por abrir chamados e solicitações de serviços/esclarecimentos de dúvidas junto à CONTRATADA?

R: A Central de serviços da contratada será acionada apenas por profissionais lotados na TI da contratante nas condições estabelecidas pelo termo de referencia.

Em 09/12/2014 17:38, DSST escreveu:

Luiz,

Para resposta conforme combinado.

Grato

Gutemberg Oliveira
Diretor de Suporte e Teleprocessamento
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região
Rua Goitacases, 1475 6º andar - Barro Preto - CEP 30190-052-
Belo Horizonte-MG

----- Mensagem original -----

Assunto:QUESTIONAMENTOS TRT 3º REGIÃO P.E Nº 42/2014 ON 59321

Data:Tue, 9 Dec 2014 19:09:17 +0000

De:Robson Chaves da Silva <mailto:robson.chaves@lanlink.com.br>

Para:dsst@trt3.jus.br <mailto:dsst@trt3.jus.br>, Licitacao <mailto:licitacao@trt3.jus.br>

Prezados,

Boa tarde!

A Lanlink Informática vem respeitosamente apresentar os questionamentos em anexo com vistas a nossa participação no certame.

Desde já agradecemos a atenção dispensada.

Abraço,

Robson Chaves da Silva

Gerente de Negócios - Belo Horizonte

☎ Fone: +55 (31) 3555-3482

☎ Cel: +55 (31) 9764-4464

✉ robson.chaves@lanlink.com.br

SRC: 0800 275 9303

Visite nosso site: <http://www.lanlink.com.br/>