



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia
Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade
Seção de Licitações e Compras

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2022
ESCLARECIMENTO 01**

1. Trata-se de PEDIDO DE ESCLARECIMENTO apresentado pela empresa C. COM INFORMÁTICA IMPORTAÇÃO EXPORTAÇÃO COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA, CNPJ n.º 07.471.301/0001-42, neste ato representada por Lucimar Martins Sampaio

2. Questiona a solicitante:

Item 02 - Serviços De Instalação, Configuração, Manutenção, Atualizações, Garantia E Suporte Técnico 24x7 Por 60 Meses Para O Appliance:

2.1. Quesito I:

Caberá à CONTRATADA a integração com o ambiente de armazenamento do TRE-RO e switches existentes, com as devidas configurações de failover e load balance; [...]” grifo nosso

Ao analisarmos a especificação do edital para habilitar configuração de Failover e Load Balance nos switches existentes. Ocorre que a configuração dos equipamentos existentes exige certificação da marca a qual está instalada, e os fabricantes, não possuem serviço que não seja de solução da marca que produzem, o que torna os serviços não executados por fabricantes. Entendemos que na oferta dos serviços de configuração do appliance de Backup, devemos deixar este preparado para conectividade junto aos equipamentos existentes, e todo o serviços e ajustes necessários nos switches existentes deverá ser realizado pela equipe técnica do TRE/RO? Está correto nosso entendimento?

2.2. Quesito II:

Caberá à CONTRATADA a integração com o ambiente de virtualização do TRE-RO e com o software de backup VEEAM além de sua atualização de versão; [...]” grifo nosso

Ao analisarmos o edital, verificamos que se trata de uma solução de repositório de dados para software de backup já existente (software VEEAM), este que já possui sua política definida anteriormente e já em uso por este tribunal. A maioria dos fabricantes de soluções de backup, não executam serviços de softwares que não seja comercializado por ele, Ex.: Dell e HPE não executam serviços de atualização para software de Backup VEEAM. Deste modo, entendemos que será necessário apenas a integração junto ao software de Backup VEEAM, não sendo de responsabilidade do contratante a atualização do mesmo para entrega do appliance de backup, está correto nosso entendimento?

2.3. Quesito III:

Caberá à CONTRATADA a revisão, ajustes de configuração e atualização de versão do software de backup VEEAM, e integração com os appliances de backup em disco, da estratégia de cópias de segurança e replicação de dados com o site backup definido pelo CONTRATANTE; [...]” grifo nosso



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia
Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade
Seção de Licitações e Compras

Ao analisar o edital, verificamos que se trata de uma solução de repositório de dados para software de backup já existente (software VEEAM), este que já possui sua política definida anteriormente e já em uso por este tribunal. Para melhor entendimento da exigência, os fabricantes do hardware que possuem appliance de backup, realizam todo os serviços preparatório para o recebimento do software de backup, mas os mesmos não executam diretamente configuração de softwares de terceiros. Para obtermos a proposta que vá atender em perfeito com serviços executados diretamente pelo fabricante da solução, precisamos ter os serviços executados somente no appliance de backup solicitados neste edital. Desta forma, entendemos que a oferta de appliance de backup com serviços do fabricante da solução, não será necessário ajustes e atualização no software de backup existente. Está correto nosso entendimento?

2.4. Quesito IV:

Caberá à CONTRATADA a criação dos processos de backup/restore bem como na definição das políticas de backup/restore, utilizando as melhores práticas, considerando o ambiente de TI do TRE-RO, necessidades e restrições definidas; [...]” grifo nosso

Ao analisar o edital, verificamos que se trata de uma solução de repositório de dados para software de backup já existente (software VEEAM), este que já possui sua política definida anteriormente e já em uso por este tribunal. A criação de políticas é o serviço executado pelo software de backup (VEEAM), este que direciona e realizar os serviços de backup e restore com os dados do repositório de backup. Desta forma, não há como realizar a definição de nova política de backup, visto que o edital exige apenas a entrega de appliance de backup sem o software de backup, e como este tribunal já utiliza de softwares de outro fabricante dos que possuem backup appliance, não realizam tal serviço. Desta forma, entendemos que oferta de solução de backup appliance com serviços de instalação, implementação através do fabricante da solução, entendemos que será aceito o serviço de implementação sem a necessidade de criação de políticas de backup no software da VEEAM, está correto nosso entendimento?

2.5. Quesito V:

DESCRIÇÃO		Prazo para iniciar o atendimento	Tempo de solução
Urgente	Serviço parado no ambiente de produção	01 (uma) hora	Em até 04 (quatro) horas
Muito importante	Erros ou problemas que impactam o ambiente de produção	02 (duas) horas	Em até 08 (oito) horas
Importante	Problemas contornáveis	04 (quatro) horas	Em até 12 (doze) horas
Relevante	Problemas com serviços não essenciais, que não impactam o negócio do cliente	04 (quatro) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas
Informação	Consulta técnica,	04 (quatro) horas	Em até 48 (quarenta e



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia
Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade
Seção de Licitações e Compras

	dúvidas em geral, monitoramento		oito) horas
--	------------------------------------	--	-------------

Ao analisarmos o quadro acima do SLA exigido para a solução de backup appliance, entendemos que a oferta deverá contemplar a soma das duas colunas, tendo inicialmente o tempo de solução e início de atendimento juntos. Com base no entendimento, o serviço urgente seria em 5 (cinco) horas para a resolução. Ocorre que para resolução de problema em hardware, há a necessidade de envio de peças do centro de distribuição de peças do fabricante até Rondônia, com o limitador de voos e dificuldades encontradas em nossa região norte do país, este SLA não será atendido pela maioria dos fabricantes. Os mesmos podem iniciar o chamado, mas não possuem tempo hábil para resolução do problema devido aos fatores enlaçados acima. Desta forma, entendemos que na oferta de tempo de solução no “urgente” em até 8 horas, trará maior benefício e participação de vários fabricantes como Dell EMC e HPE para este certame.

Com o exposto a cima e com o intuito de ajudar no decorrer do processo sem maiores complicações, esta subscritora pede que seja revisto o questionamento acima exposto para que possamos atender a todas as exigências editalícias e um número maior de empresa participe do presente processo licitatório.

3. Instada, a unidade técnica-demandante, Seção de Segurança de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Tribunal, assim se manifesta:

3.1. Questionamento 01:

Entendimento parcialmente correto. A implantação de novos equipamentos em um ambiente tecnológico deve sempre ocorrer com o mínimo de impacto, dada a natureza e a necessidade de se manter um ambiente sempre disponível e trabalhando em condições de desempenho ótimas para que não haja prejuízo aos serviços oferecidos à população. Assim, além da instalação, o equipamento deve funcionar de forma a não prejudicar o ambiente existente, portanto nosso entendimento é que eventuais ajustes em configurações de equipamentos de rede, se necessários, devem ser realizados pela empresa contratada em conjunto com a equipe do TRE-RO para que o ambiente existente não seja afetado de forma adversa ou que características existentes no equipamento deixe ser utilizada por falta de configuração ou ajustes em algum equipamento já existente na rede.

3.2. Questionamento 02:

Entendimento parcialmente correto. Para a utilização de todos os recursos disponíveis de um equipamento é condição necessária a utilização da versão mais nova do software que o utilizará. Como o equipamento a ser adquirido fará parte de um sistema, ou seja, não funcionará sozinho, é que está sendo prevista a atualização do software VEEAM. Essa atualização será efetuada em parceria com a equipe do TRE-RO e tem como objetivo utilizar todas as características do equipamento ofertado de forma que o conjunto trabalhe de forma otimizada. Uma vez mais estamos vendo o conjunto, a solução de Cópia de segurança, como um todo e não somente a instalação de mais um equipamento na rede.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia
Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade
Seção de Licitações e Compras

3.3. Questionamento 03:

O questionamento refere-se ao seguinte texto do edital:

“Caberá à CONTRATADA a revisão, ajustes de configuração e atualização de versão do software de *backup VEEAM*, e integração com os *appliances* de *backup* em disco, da estratégia de cópias de segurança e replicação de dados com o site *backup* definido pelo CONTRATANTE;”

Entendimento parcialmente correto. Como já mencionado, a simples instalação do equipamento em nossa rede e a correspondente ligação na rede elétrica, não irá garantir a melhor performance ou atender as necessidades do Tribunal. Assim, ajustes e configurações serão necessárias para que o equipamento atenda da melhor forma possível aos requisitos de cópias de segurança da instituição. Esses ajustes serão efetuados pelas equipes da contratada e do TRE-RO.

3.4. Questionamento 04:

Entendimento parcialmente correto. Entendemos que a instalação de um novo equipamento irá afetar a atual cenário de cópia de segurança, portanto ante esse novo cenário é que se pede para que uma política seja criada considerando as alterações provocadas pela instalação do novo equipamento. Entendemos que novas *features* do equipamento possam impactar as atividades de cópias de segurança e portanto, ajustes serão necessários para otimizar o processo existente. Novamente será necessário um trabalho conjunto das equipes da contratada e do TRE-RO para encontrar a melhor configuração como um todo.

3.5. Questionamento 05:

Sim, está correto o atendimento. Caso não haja tempo para atendimento, deverá ser providenciado as devidas justificativas conforme o caso concreto.

4. A manifestação da unidade demandante mostra-se suficiente, sendo integralmente adotada por este Pregoeiro subscritor como fundamento para responder aos quesitos apresentados.

5. Esclarecida a questão e considerando que o esclarecimento não altera as cláusulas do Edital, será mantida a data prevista para a Sessão Pública, nos termos do § 4º, do artigo 21 da Lei n. 8.666/93. Este esclarecimento será respondido por e-mail à solicitante e disponibilizado nos sítios eletrônicos do COMPRASNET e do TRE-RO, além de juntado aos autos do proc. administrativo respectivo.

Porto Velho, 17 de janeiro de 2022

HERMENSON PEREIRA DA SILVA
Pregoeiro