PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS SOBRE O EDITAL

Esclarecimento 1) EMPRESA TECNOATIVA CONSULTORIA E SISTEMAS EIRELI, CNPJ 02.696.234/0001-40.

QUESTIONAMENTO 1: *Muitas empresas possuem centrais telefônicas na nuvem que direcionam para telefones fixos, conforme solicitado no subitem 13.4.1, não sendo necessariamente 0800, até porque muitas vezes celulares não ligam para números 0800, o que limitaria o atendimento. Entendemos que o fato da contratada ter uma central telefônica já atende aos requisitos editalícios. Está correto o nosso entendimento?*

*No item **13.4.11. Níveis de Serviço e Tempo Esperados:**, subitem 13.4.12. Para efeito dos atendimentos técnicos, a Contratada deverá observar os níveis de severidade e respectivos prazos máximos fixados abaixo:*

Tabela de Prazos de Atendimento ao Software				
Modalidade	Prazos	Níveis de Severidade		
		1	2	3
Onsite	Início atendimento	1 hora	2 horas	24 horas
	Término atendimento	2 horas	4 horas	72 horas
Telefone, e-mail e web	Início atendimento	-	-	24 horas
	Término atendimento	-	-	72 horas

RESPOSTA 1: O entendimento está correto, desde que a não haja custo adicional para o MPBA.

QUESTIONAMENTO 2: *De acordo com a ITIL, o fornecedor de serviços não pode assumir metas no ANS (Acordo de Nível de Serviço), se estas não estiverem acordadas com as equipes internas dos clientes ou com os fornecedores externos. Em serviços de TI, fornecedores externos são normalmente fabricantes de hardware ou software que estabelecem seus próprios ANS.*
Na mesma diretriz da ITIL, a norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Código de prática para controles de segurança da informação, no subitem 15.2 - Gerenciamento da entrega do serviço do fornecedor, destaca que o ANS deve ser definido em consonância com os acordos com os fornecedores.
Convém destacar que os ANS devem pressupor exceções aos termos estabelecidos, conforme orienta a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-2:2008 – Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços, no subitem 6.1.2 – Acordos de Nível de Serviço (ANS). Assim sendo, podemos considerar o a depender do problema a responsabilidade é do fornecedor da solução. Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA 2: O entendimento não está correto. A responsabilidade é do Fornecedor e solidariamente do FABRICANTE.

QUESTIONAMENTO 3: *Ficamos confusos com relação aos documentos que serão incluídos antes do certame começar. Será necessário incluir a proposta de preços formalizada (subitem a), antes do certame em word ou PDF? Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 3: Sim, está correto o entendimento. Deverá ser anexada a proposta no sistema, no formato de arquivo que melhor atender a sua empresa, desde que o documento possa ser aberto nos programas convencionais, preferencialmente em Word ou PDF. Verificar o Edital e seguir todos os direcionamentos ali expostos.

QUESTIONAMENTO 4: : *Se a resposta do questionamento 3 for positiva, essa proposta não poderá ser identificada, correto? OU seja, sem timbrado, sem assinatura, sem nenhuma identificação do licitante. Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 4: Não, não está correto! A proposta pode ser com papel Timbrado e com a identificação da empresa. O sistema federal só disponibiliza acesso aos documentos anexos, após a disputa de lances, ou seja, o sistema não permite acesso aos documentos anexos, sendo assim ninguém terá acesso aos documentos anexos antes da disputa de lances. A empresa deverá prestar atenção no preenchimento do formulário do sistema. Esse formulário é acessado por todos, onde consta todas as informações do produto ou serviço ofertado pela empresa, bem como marca e modelo, se for o caso, valores, entre outras informações, e nesse formulário, caso a empresa se identifique, será desclassificada.

QUESTIONAMENTO 5: *O mesmo questionamento com relação ao subitem b e c, já que no modelo apresentado por vocês consta identificação com razão social e nome do representante legal. É necessário já cadastrar previamente antes essas documentações?*

RESPOSTA 5: Sim, é necessário cadastrar previamente. Caso a empresa preencha o formulário do sistema e não envie o documento anexo, seja proposta ou documentos de habilitação, será desclassificada, conforme as exigências do Edital.

QUESTIONAMENTO 6: *Quais documentos precisam ser anexados antes do certame começar?*

RESPOSTA 6: Todos os documentos exigidos em Edital. A empresa deverá se atentar aos documentos exigidos no Edital em sua PARTE I, SEÇÃO III (páginas 5 e 6). Bem como na PARTE II (páginas 7 a 10) e PARTE III (páginas 11 a 14) do Edital.

Esclarecimento 2) EMPRESA TECNOATIVA CONSULTORIA E SISTEMAS EIRELI, CNPJ 02.696.234/0001-40.

QUESTIONAMENTO 1: "*Item 1.2.7. Deve possuir ferramenta de auditoria de e-mail, com facilidade de pesquisa por origem, destino, assunto e conteúdo da mensagem permitindo a concatenação dos filtros através dos operadores lógicos "e";" Entendemos que o objetivo do item é identificar a informação nos e-mails recebidos e enviados, não limitando-se apenas ao gateway de email. Portanto, as buscas em questão podem ser realizadas por quaisquer das soluções ofertadas. Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 1: **Não entendemos a pergunta. Favor ater-se ao quanto solicitado em edital. Caso seja necessário, formular a pergunta novamente para que possamos sanar a dúvida.**

QUESTIONAMENTO 2: "*Item 1.2.34. A interface de administração do sistema deve ter suporte a português do Brasil, devendo ser acessada através de protocolo seguro (HTTPS - HyperText Transfer Protocol Secure) com no mínimo as seguintes funcionalidades:" Entendemos que a console deverá ser gerenciada no idioma Português do Brasil, podendo ter algumas telas de configurações no idioma inglês. Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 2: **O edital está claro - "A interface de administração deve ter suporte a português do Brasil..."**

QUESTIONAMENTO 3: *"Item 1.15. Os relatórios, no mínimo, devem poder ser filtrados por:" Entendemos que a solução ofertada deve atender o requisito de funcionalidade exigido pelo edital para facilitar a gestão do ambiente independente de como cada funcionalidade seja implementada. Neste tópico os filtros podem ser feitos através dos logs da solução, atendendo plenamente os requisitos de funcionalidade. Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 3: **Estamos solicitando relatoria e não análise/busca em logs.**

QUESTIONAMENTO 4: *"Item 4. Modulo de inspeção de e-mails entre caixas de correio" Estamos entendendo que o objetivo deste módulo é fazer a análise de ameaças que trafegam internamente (entre as caixas postais) e bloqueá-las. E que os scans deverão acontecer de forma regular em tempo real, agendado/retroativo ou ambos. Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 4: O entendimento está parcialmente correto, pois no edital não faz menção a agendamentos. Favor ater-se ao quanto especificado em edital.

QUESTIONAMENTO 5: *"Item 4.7. Aplicar proteções anti-malware, verificação de URL's maliciosas para a proteção dos serviços." Neste item, entendemos que os serviços contemplados são: Onedrive, Sharepoint, Teams e Outlook. Está correto o nosso entendimento?*

RESPOSTA 5: **O entendimento não está correto. O edital é claro em seu objeto quando especifica que é proteção para mensageria – E-MAIL:** " Prestação de serviços de **gateway de e-mail em nuvem** com módulo de inspeção **de E-mails entre caixas de correio e serviços online de proteção / filtragem de e-mail,** com o objetivo de proteção anti-spam, anti-malware, anti-phishing, anti-spear phishing (phishing direcionado), tratamento de ameaças avançadas, incluindo sistema de segurança contra ataques dirigidos, com sandbox para verificar arquivos anexos, assim como suporte técnico, implantação e treinamento, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos."