

Solicitante: TELEMAR NORTE LESTE S.A.

Ilmo. Sr. Pregoeiro.

Tendo em vista o surgimento de dúvidas quanto ao disposto do Termo de Referência do Edital em tela, seguem abaixo alguns pontos que, por meio deste, solicitamos **esclarecer**:

1. Item 4.5. Serviço de Gerência

O serviço de gerência de rede da CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade estabelecida no item "Requisitos de Qualidade do Serviço", operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano. Supervisionar e monitorar permanentemente a disponibilidade e qualidade da conexão (acesso e roteador), visando a detecção de falhas. A cada indício de problema, técnicos especializados da CONTRATADA deverão tomar as providências necessárias para a correção das anormalidades e comunicar o CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.

Disponibilizar, via web, relatórios de utilização de banda e performance, com controle de acesso restrito ao CONTRATANTE, através de conta própria com usuário/senha. Os relatórios deverão ser gerados em tempo real, com histórico (diário, semanal e mensal) de:

- *Utilização de banda dos enlaces de acesso: diferenciado por tráfego de entrada e saída (Tx/Rx), contendo informação de pico e média de utilização, calculados com base em intervalos de 5 (cinco minutos);*
- *Disponibilidade;*
- *Latência no backbone;*
- *Perda de pacotes no backbone;*

Em análise aos requisitos preteridos no presente item, restaram dúvidas quanto ao escopo do monitoramento. Via de regra, a métrica disponibilizada consiste do CPE instalado no site da CONTRATANTE até o Backbone da CONTRATADA. Diante disso, a forma neste disposta, atende ao pleito do item?

Sim, o escopo do monitoramento descrito no Termo de Referência se refere tão somente do CPE instalado no site da CONTRATANTE até o *backbone* da CONTRATADA.

2. Item 4.6. Serviço de Suporte Técnico

Por meio do serviço de Suporte Técnico deverá ser possível realizar a abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos (Trouble Tickets) relacionados com indisponibilidade e desempenho dos serviços de conectividade Internet, configuração dos equipamentos, gerência e segurança, devendo estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

Para o registro e acompanhamento dos chamados técnicos a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento a ser acessada através de número telefônico nacional único não-tarifado (0800);

Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, fone e e-mail do contato no CONTRATANTE que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço e descrição detalhada da resolução do chamado;

Emissão de relatórios, sob demanda, com a relação dos chamados efetuados e respectivos atendimentos efetuados pelos técnicos;
Emissão de relatórios, sob demanda, indicando: tempo médio entre falhas e tempo de reparo/restabelecimento.

Em análise aos requisitos preteridos no presente item, restaram dúvidas quanto ao suporte técnico relativo ao item de segurança. Por tratar-se de serviço complementar ao objeto (link de comunicação Internet), este será tratado por suporte técnico diverso do circuito, o que será acessado por número telefônico distinto, tipo DDG (0800). Dessa forma, atende-se ao pleito do item?

Sim. Poderá ser prestado o serviço complementar por suporte técnico diverso, bastando para isso informar o número telefônico, do tipo DDG, da central ser contatada.

Sobre o quesito de segurança, com o intuito de não restarem dúvidas, solicitamos que sejam especificados quais os controles deverão ser tratados no circuito Internet (ex.: firewall, IPS/IDS, ACL, etc.).

Exigimos somente os controles relacionados no parágrafo 3º. do Item 4.3:

- Controle de acesso;
- Autenticação;
- Listas de acesso;
- Filtro de pacotes e
- Registro de ocorrências (log).

Atenciosamente,

Fernando Leão - Pregoeiro do TCE/RN