São Paulo, 19 de março de 2025.

PREGÃO ELETRÔNICO – PEE 2025000020

OBJETO: "RENOVAÇÃO DE LICENÇAS DAS SOLUÇÕES VEEAM DE BACKUP, SUPORTE E MANUTENÇÃO DO AMBIENTE DE REPLICAÇÃO / RECUPERAÇÃO, LOCAL E REMOTO E MONITORAMENTO VIA VEEAM ONE E VEEAM BACKUP FOR MICROSOFT 365 PARA PROTEÇÃO DO AMBIENTE DE DADOS EM NUVEM MICROSOFT 365 COM ARMAZENAMENTO EM CLOUD."

ABERTURA: A partir das 10h00 do dia 20/03/2025

No site: https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp

CARTA DE ESCLARECIMENTOS II

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

1) Após leitura do edital e Termo de referência, restaram dúvidas quanto ao ambiente do SENAC. Para uma correta cotação da proposta, faz-se necessário informar qual a versão do Veeam que está em uso no ambiente atualmente?

Resposta: Pedimos atentar-se ao part number e descrições que constam no edital.

2) O Item 4.8 diz que a solução "Deve contemplar 2 servidores virtuais sendo cada com 8CPUs e 32GB RAM para administração da solução." No entanto, no edital e seus anexos não informam quais são as soluções que deverão ser administradas pelos servidores. Para a correta cotação da proposta, faz-se necessário informar quais são as soluções e, se os servidores deverão ser em nuvem ou físico.

Resposta: O Item 4 já especifica qual a solução.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo
Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

3) O Item 5.8.7. prevê que: "O suporte técnico deverá ser acionado em caso de qualquer indisponibilidade da solução, devendo ter como objetivos de atendimento, os índices de criticidade." Ocorre que, o edital prevê em seu item 5.8.1.5 que todos os atendimentos de suporte deverão ser realizados de forma presencial. Considerando que, nos dias atuais é possível realizar atendimentos inclusive de alta criticidade de forma remota e que, esta forma reduz o custo dos atendimentos, é que faz-se necessário questionar se, não seria plausível para o SENAC admitir que sejam realizados atendimentos de chamados de forma remota, independente do grau de severidade, respeitando os prazos de atendimento e solução previstos na planilha contida no item 5.8.7, como forma de redução do custo?

Resposta: Entendimento incorreto. Deve-se seguir o disposto no edital.

4) Há previsão no Item 4.4. de que "Os dados devem permanecer em ambiente privado dentro do território nacional, seguindo a lei de proteção de dados;" (sic). Podemos entender que o conceito de "ambiente privado", seria que a solução deve estar em um datacenter que atenda todos os requisitos de segurança e disponibilidade dos dados, em território nacional. E a solução deve atender os requisitos de isolamento lógico dos dados, provendo o acesso somente de usuários devidamente autorizados. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. Além da exigência de que os dados permaneçam armazenados em território nacional, conforme descrito no Item 4.4 do edital, a solução deve seguir integralmente as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), abrangendo segurança, manuseio, controle de acesso e conformidade com a legislação vigente.

5) Há previsão no item 4.7. que os volumes do storage não podem ser compartilhados com outras empresas. Podemos entender que, se a solução prover o isolamento lógico dos dados, permitindo o acesso somente de usuários devidamente autorizados, estaremos atendendo este requisito. Está correto o nosso entendimento?

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo
Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Resposta: Entendimento incorreto. Deve-se seguir o disposto no edital.

6) O edital exige que o Disco de armazenamento não seja superior a 14TB cada, e cada conjunto de discos deve ter a proteção e redundância em RAID 01. Podemos entender que se a solução prover a proteção de 2 paridades/cópias dos dados armazenados, e se a solução prover o armazenamento com discos superiores a 14 TB, porém garantindo performance na disponibilidade dos dados, estaremos atendendo este requisito?

Resposta: Entendimento incorreto. Deve-se seguir o que está especificado em edital.

7) Por fim, faz-se necessário informar a média de atendimentos/consumo (tickets) mensais de suporte relativos ao item 5.8.3.

Resposta: Média de 528 chamados abertos nos últimos 06 meses.

8) Referente ao item 4.2 do Edital que alude: "O ambiente deve ter estabilidade de 99,99%, não será permitido nenhuma parada por queda de energia". Solicitamos por gentileza que seja esclarecido como se dará essa comprovação de estabilidade? Seria por meio de certificação no Uptime institute? Qual o nível de certificação que a empresa deverá ter?

Resposta: As Empresas participantes poderão apresentar os dados ou documentos com a referência utilizada para tais métricas de estabilidade. Todas as documentações/referências comprobatórias serão observadas, analisadas e validadas e, durante a vigência do contrato, caso ocorram circunstâncias não alinhadas ao solicitado no edital, poderá ocorrer a rescisão contratual.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo
Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br