

PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 2045-21

SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TI

ADITAMENTO 2

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 2045-21, a ITAIPU responde às perguntas realizadas por interessadas nesta licitação:

PERGUNTA 1.

Após analisar as especificações técnicas do presente edital, entendemos que a operação em questão se enquadra na modalidade 24x7, porém, gostaria de esclarecer se para o período das 17:30 às 07:30 a Itaipu exige um técnico presente, ou, se o atendimento pode ser realizado remotamente por meio de plantonista que estará à disposição para atendimento de ocorrências nestes período, caso ocorra?

RESPOSTA

Sim, a ITAIPU exige o profissional presente. Conforme estipulado nas Especificações Técnicas - Anexo I, no subitem 11.1 “Local de trabalho”, a sede de trabalho será na Superintendência de Informática, localizada na Central Hidrelétrica de ITAIPU - CHI, em Foz do Iguaçu-PR, onde a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica alocada para atender ao objeto deste contrato.

PERGUNTA 2.

Nas especificações técnicas temos algumas exigências quanto à qualificação da equipe, dentre elas, treinamentos e/ou certificações. Os cursos para treinamento da equipe devem ser todos oficiais?

RESPOSTA

Sim, os treinamentos deverão ser todos oficiais.

PERGUNTA 3.

Item 2.1 Alínea a

3.1) Todos os procedimentos que o NOC executará estão documentados ou o NOC ainda precisará documentar nesse estágio inicial?

RESPOSTA

Todos os procedimentos atualmente executados pelo NOC estão documentados.

3.2) Esse NOC já existe hoje? Se existe, quantas pessoas trabalham nele?

RESPOSTA

Sim, existe uma equipe NOC em atuação no momento e seu dimensionamento está descrito no Item 6.1 da ET, na coluna “Quantidade de referência por postos”.

PERGUNTA 4.

Item 2.1 Alínea p

Este item trata de acompanhamento da execução. Entendemos por este item que não haverá necessidade do NOC realizar a execução da mudança, estando responsável apenas pelo acompanhamento no monitoramento. Está correto este entendimento? Caso não esteja, quais conhecimentos a equipe de NOC precisará possuir?

RESPOSTA

O entendimento está correto.

PERGUNTA 5.

Item 2.1 Alínea g

Dúvida: Estes monitoramentos já existem ou precisarão ser criados?

RESPOSTA

Os monitoramentos já existem.

PERGUNTA 6.

Item 4.1 Alínea l. Disponibilidade para trabalhar em turnos rotativos de 6 (seis) horas.

Obrigatoriamente precisa ser 6 horas ou pode ter outras jornadas?

RESPOSTA

É de responsabilidade da CONTRATADA definir as jornadas de sua equipe de trabalho para o atendimento dos requisitos estabelecidos nas Especificações Técnicas - Anexo I.

PERGUNTA 7.

Item 9.4 Alínea l

7.1) Em função do sistema de folgas, existe possibilidade de alocar mais posições do que a estrutura atual?

RESPOSTA

É de responsabilidade da CONTRATADA definir a quantidade de posições necessárias para cumprir os requisitos das Especificações Técnicas - Anexo I.

7.2) Existe a possibilidade, de, em caso de falta de um dos profissionais, haja um transbordo para um NOC remoto?

RESPOSTA

Conforme descrito no Item 11, subitem 1 das Especificações Técnicas, o local de trabalho da equipe técnica será nas instalações da Itaipu Binacional.

PERGUNTA 8.

Em relação as volumetrias, qual o tempo médio de requisições?

RESPOSTA

Segue abaixo um relatório com o tempo médio de atuação do NOC em requisições durante o período de 01/01/2021 a 30/11/2021, separados por serviço do catálogo:

| Serviço | Total de Registros | Média de Atendimento |
|---|--------------------|----------------------|
| Alterar Quota [Disco Virtual] | 4 | 0h 3m 55s |
| Alterar Senha [LDAP Desenvolvimento CHI72B] | 50 | 0h 8m 50s |

| | | |
|--|------|------------|
| Alterar Senha [Rede Corporativa] | 54 | 0h 23m 57s |
| Alterar Senha [SAP BI] | 24 | 0h 5m 45s |
| Alterar Senha [SAP ERP] | 143 | 0h 3m 12s |
| Bloquear e Desbloquear Usuário [SAP BI] | 16 | 0h 4m 3s |
| Bloquear e Desbloquear Usuário [SAP ERP] | 1074 | 0h 3m 35s |
| Demissão de Usuário [Rede Corporativa] | 288 | 0h 29m 23s |
| Gerenciamento de Mudanças [Gerar Indicador] | 4 | 0h 3m 5s |
| Implantar em Homologação Aplicação de Negócio [Outsystems] | 379 | 0h 16m 3s |
| Implantar em Produção Aplicação de Negócio [Outsystems] | 507 | 0h 24m 32s |
| Indisponibilidade de Serviço | 86 | 0h 6m 19s |
| Liberar Acesso [Control Desk] | 2 | 0h 4m 19s |
| Liberar Acesso [Escritório Remoto - CITRIX e VPN] | 180 | 0h 18m 9s |
| Liberar Acesso [Escritório Remoto - RDP] | 88 | 0h 35m 43s |
| Liberar Acesso [Pastas e Diretórios] | 2162 | 0h 10m 59s |
| Liberar Acesso [SAP BI] | 41 | 0h 19m 8s |
| Liberar Acesso [SAP ERP] | 3177 | 0h 8m 32s |
| Manter Usuário [Cofre Virtual] | 153 | 0h 7m 56s |
| Manter Usuário [Expresso] | 111 | 0h 5m 50s |
| Manter Usuário [Rede Corporativa] | 4 | 0h 10m 38s |
| Manter Usuário [SAP BI] | 26 | 0h 16m 4s |
| Manter Usuário [SAP ERP] | 429 | 0h 10m 16s |
| Recertificar ID [Correio Corporativo] | 23 | 0h 2m 2s |
| Renovar Vigência de Usuário [Rede Corporativa] | 39 | 0h 14m 18s |
| Solicitar Suporte [Desktop Windows] | 5 | 0h 1m 14s |
| Solicitar Suporte ao MS365 | 5 | 0h 2m 12s |

PERGUNTA 9.

Em relação as volumetrias, qual o tempo médio de incidentes?

RESPOSTA

Segue abaixo um relatório com o tempo médio de atuação do NOC em incidentes durante o período de 01/01/2021 a 30/11/2021, separados por classificação do incidente:

| Classificação | Total de Registros | Média de Atendimento |
|-------------------------|--------------------|----------------------|
| Alerta Critica de PDU | 2 | 0h 0m 48s |
| BLADE_ALERT | 3 | 0h 17m 26s |
| BLUECOAT_EVENT_ALERT | 32 | 0h 10m 23s |
| Controldesk | 2 | 0h 5m 20s |
| Controldesk SMAP 108829 | 3 | 0h 45m 50s |
| GENERADOR_EVENT_ALERT | 25 | 0h 5m 50s |
| IB_AB_ACCESS_LDAP_FAIL | 42 | 0h 11m 58s |
| IB_AB_AGENTLX_FAULT | 75 | 0h 4m 46s |
| IB_AB_AGENTNT_FAULT | 3 | 0h 3m 50s |
| IB_AB_APPLINX_CRITICAL | 2 | 0h 3m 24s |
| IB_AB_ARCGIS_ALERT | 49 | 0h 17m 31s |

| | | |
|-------------------------------|-----|------------|
| IB_AB_ARQPESOA_CRIT | 2 | 0h 11m 20s |
| IB_AB_AUTONOMY_CRIT | 2 | 0h 0m 16s |
| IB_AB_CAMARAS_IP_DOWN | 10 | 0h 3m 36s |
| IB_AB_CERT_ALERT | 24 | 0h 11m 18s |
| IB_AB_CLUSTER_ALERT | 1 | 0h 13m 18s |
| IB_AB_CLUSTER_DC_ALERT | 30 | 0h 39m 19s |
| IB_AB_CTDB_ALERT | 10 | 0h 7m 47s |
| IB_AB_CTRLM_PRI_DOWN | 4 | 0h 28m 55s |
| IB_AB_EMAILFILA_CRI | 2 | 0h 2m 16s |
| IB_AB_EMAILFILA_CRIT | 12 | 0h 4m 12s |
| IB_AB_GPFS_ALERT | 4 | 0h 7m 6s |
| IB_AB_GSSPAINEL_FAIL | 35 | 0h 8m 10s |
| IB_AB_HTTP_DOWN | 85 | 0h 14m 45s |
| IB_AB_INFRA_CISCO_DOWN | 3 | 0h 11m 20s |
| IB_AB_ITM_TEPS_CRIT | 1 | 0h 2m 21s |
| IB_AB_LDAPSTATUS_ALERT | 50 | 0h 12m 52s |
| IB_AB_LDAP_FAIL | 2 | 0h 14m 42s |
| IB_AB_MONITOREO_ALERT | 5 | 0h 3m 36s |
| IB_AB_NETWORK_FAIL | 16 | 0h 8m 3s |
| IB_AB_ORACLE_CRITICAL | 255 | 0h 9m 39s |
| IB_AB_ORACLE_WARNING | 39 | 0h 19m 53s |
| IB_AB_OUTSYSTEM_CRITICAL | 79 | 0h 9m 12s |
| IB_AB_OUTSYSTEM_WARNING | 3 | 0h 2m 50s |
| IB_AB_POSTGRESQL_CRIT | 26 | 0h 8m 30s |
| IB_AB_POSTGRESQL_WARN | 32 | 0h 8m 15s |
| IB_AB_RELOJES_MI_RH_LINK_DOWN | 28 | 0h 5m 41s |
| IB_AB_RELOJES_RH_LINK_DOWN | 227 | 0h 5m 18s |
| IB_AB_ROBOT5_FAIL | 74 | 0h 32m 1s |
| IB_AB_RSYNC_FAIL | 2 | 0h 4m 55s |
| IB_AB_SAG_CRITICAL | 5 | 0h 6m 34s |
| IB_AB_SAPORA_PRD_STDBY_CRIT | 1 | 0h 4m 59s |
| IB_AB_SAP_BKP_FAIL | 15 | 0h 5m 35s |
| IB_AB_SCRITAIPU_ALERT | 1 | 0h 41m 27s |
| IB_AB_SGWOUTWS_FAIL | 9 | 0h 10m 40s |
| IB_AB_SITRAD_CRITICAL | 9 | 0h 5m 24s |
| IB_AB_SMB_AREAS_CRIT | 3 | 0h 6m 2s |
| IB_AB_SPLUNK_FAIL | 15 | 0h 28m 13s |
| IB_AB_SQLRELAY_CRIT | 5 | 0h 15m 21s |
| IB_AB_SQL_CRIT | 49 | 0h 14m 43s |
| IB_AB_SRVCTRLM_DOWN_PRI | 5 | 0h 11m 0s |
| IB_AB_SYNCLOCKED_CRIT | 18 | 4h 6m 35s |
| IB_AB_TABLEAU_CRIT | 74 | 0h 7m 55s |
| IB_AB_TCP_PORTS_DOWN | 143 | 0h 10m 16s |
| IB_AB_TRAP_SNMP_CRIT | 4 | 0h 0m 46s |
| IB_AB_VIRUS_CRIT | 9 | 0h 5m 9s |
| IB_AB_WEBLOGIC_ALERT | 44 | 0h 8m 57s |

| | | |
|---------------------------------|-----|------------|
| IB_AB_WEBLOGIC_WARNING | 6 | 0h 15m 41s |
| IB_AB_WILDFLY_NOTIFY | 1 | 0h 25m 25s |
| IB_AB_WINS_DOWN | 105 | 0h 26m 1s |
| IB_CLP_REFRIGERA_DC2_ALERT | 16 | 0h 7m 53s |
| IB_DB2_BKP_CRIT | 226 | 0h 42m 1s |
| IB_DB2_HADR_CRIT | 2 | 0h 26m 39s |
| IB_ITM_AB_AGENT_DOWN | 14 | 0h 11m 11s |
| IB_ITM_LZ_AGENT_DOWN | 95 | 0h 29m 11s |
| IB_ITM_NT_AGENT_DOWN | 61 | 1h 2m 48s |
| IB_ITM_SA_AGENT_DOWN | 2 | 0h 20m 27s |
| IB_ITM_VM_AGENT_DOWN | 6 | 0h 12m 54s |
| IB_LX_ALFRESCO_DOWN | 3 | 0h 6m 24s |
| IB_LX_APACHE_DOWN | 1 | 0h 12m 26s |
| IB_LX_CPU_CRIT | 11 | 0h 6m 29s |
| IB_LX_FS_ANTISPAM_CRIT | 4 | 0h 1m 29s |
| IB_LX_FS_CHI20_CRIT | 5 | 0h 4m 25s |
| IB_LX_FS_COORD_CRIT | 2 | 0h 13m 36s |
| IB_LX_FS_CRIT | 2 | 0h 48m 4s |
| IB_LX_FS_CRITICAL | 301 | 0h 10m 19s |
| IB_LX_FS_CSII_CRIT | 2 | 0h 2m 50s |
| IB_LX_FS_FAILLOG | 7 | 0h 5m 34s |
| IB_LX_FS_NOTES_CRITICAL | 21 | 0h 18m 58s |
| IB_LX_FS_SPLUNK_CRIT | 16 | 0h 6m 49s |
| IB_LX_FS_UNMOUNT_GFPR | 1 | 0h 5m 23s |
| IB_LX_FS_WARNING | 8 | 0h 4m 18s |
| IB_LX_GOFERD_DOWN | 1 | 0h 1m 36s |
| IB_LX_HAPROXY1_DOWN | 3 | 0h 1m 7s |
| IB_LX_INFRA_BASICA_ASU100A_CRIT | 2 | 0h 1m 6s |
| IB_LX_INFRA_BASICA_FOZ100A_CRIT | 6 | 0h 15m 0s |
| IB_LX_JAVA_DOWN | 4 | 1h 5m 13s |
| IB_LX_JBOSS_DOWN | 2 | 0h 1m 19s |
| IB_LX_LOADAVG5MIN_CRIT2 | 1 | 0h 29m 46s |
| IB_LX_MOUNT_GALLERY | 3 | 0h 3m 27s |
| IB_LX_MOUNT_SISTEMAS_DES | 2 | 0h 2m 7s |
| IB_LX_SCANMAIL_DOMINO_DOWN | 20 | 0h 10m 14s |
| IB_LX_SHARED_CHI37A | 6 | 0h 7m 15s |
| IB_LX_SMB_DOWN | 1 | 0h 3m 5s |
| IB_LX_SPLUNK_DOWN | 53 | 0h 16m 32s |
| IB_LX_SWAP_HIGH | 48 | 0h 8m 7s |
| IB_LX_TEM_REPORT_DOWN | 4 | 0h 3m 12s |
| IB_LX_UNMOUNT_HIDROL | 1 | 0h 5m 28s |
| IB_LX_UNMOUNT_WLSCLUSTER02 | 3 | 0h 9m 45s |
| IB_LX_UNMOUNT_WLSCLUSTER03 | 1 | 0h 4m 40s |
| IB_NT_CITRIX_DOWN | 1 | 0h 4m 14s |
| IB_NT_EQUITRAC_READER | 3 | 0h 20m 34s |
| IB_NT_HITACHE_DOWN | 3 | 0h 2m 48s |

| | | |
|---------------------------------|-----|-------------|
| IB_NT_IAS_DOWN | 8 | 0h 5m 16s |
| IB_NT_LENEL_SERVICES | 4 | 0h 4m 41s |
| IB_NT_MILESTONEDCMD_DOWN | 1 | 0h 8m 6s |
| IB_NT_MILESTONE_DOWN | 7 | 0h 2m 59s |
| IB_NT_OFFICESCAN_DOWN | 2 | 0h 5m 29s |
| IB_NT_ONGUARD_DOWN | 4 | 112h 23m 6s |
| IB_NT_SENIOR_APP_DOWN | 3 | 0h 9m 25s |
| IB_NT_SENOR_APP_DOWN | 3 | 0h 33m 48s |
| IB_NT_SPLUNK_CRIT | 27 | 0h 5m 40s |
| IB_NT_SPLUNK_DOWN | 16 | 0h 14m 42s |
| IB_ROBOT_DOWN | 43 | 0h 16m 51s |
| IB_ROBOT_RESTART | 15 | 13h 25m 42s |
| IB_SAP_DUMP_CRIT | 4 | 0h 3m 1s |
| IB_SERVER_PING_DOWN | 20 | 0h 4m 7s |
| IB_UM_CHECKWH_DETHOUR | 2 | 0h 6m 57s |
| IB_UM_SRVCLU_AREAS | 7 | 0h 6m 32s |
| IB_UM_SRVCLU_AUTENTICACAO | 2 | 0h 4m 3s |
| IB_UM_WINS_DOWN | 26 | 0h 14m 10s |
| IB_UPTIME_FAIL | 209 | 1h 42m 35s |
| IB_VM_Datastore_Usage_High | 43 | 0h 6m 24s |
| IB_VM_ESX_Server_Disconnected | 9 | 0h 12m 18s |
| IB_VM_EVENT_ERROR | 3 | 0h 2m 8s |
| IB_VM_Host_Server_Bad_Status | 135 | 0h 9m 0s |
| IB_VM_Resource_Pool_Memory_High | 2 | 0h 0m 11s |
| IB_VM_SPIDER_ALERT | 3 | 0h 12m 3s |
| IB_VM_Server_CPU_Util_High | 18 | 0h 3m 42s |
| IB_VM_Snapshots_High | 6 | 0h 4m 59s |
| IB_VPLEX_ALERT | 1 | 0h 3m 9s |
| IB_WAN_LINK_DOWN | 19 | 1h 34m 24s |
| IB_WIN_BENNER_DOWN | 9 | 0h 29m 28s |
| IB_WIN_CPU_TOTAL_CRIT | 20 | 0h 10m 13s |
| IB_WIN_CPU_TOTAL_CRITICAL | 2 | 0h 17m 3s |
| IB_WIN_FS_CRIT | 55 | 0h 10m 1s |
| IB_WIN_FS_CRIT_COMPRAS_E | 2 | 0h 26m 55s |
| IB_WIN_FS_WARN | 4 | 0h 2m 3s |
| IB_WIN_MEM_CRIT | 6 | 0h 16m 4s |
| IB_WIN_SOPHIA_DOWN | 1 | 0h 19m 22s |
| IB_WIN_SQLSERVER_DOWN_COMPRAS_E | 1 | 0h 5m 16s |
| IB_WIN_TEM_DOWN | 3 | 0h 5m 53s |
| IB_WIN_VIDEO_VIGIL_MASTER_DOWN | 1 | 0h 5m 20s |
| IB_WIN_VIDEO_VIGIL_SLAVE_DOWN | 14 | 0h 14m 19s |
| IB_ZABBIX_ALERT | 326 | 4h 0m 30s |
| KSY_TEPS_Connectivity_Fail | 2 | 0h 33m 45s |
| NETWORK_EVENT_ALERT | 118 | 0h 12m 55s |
| NOTES-CHI | 2 | 0h 0m 5s |
| PROBE:message_bus | 2 | 0h 1m 54s |

| | | |
|---|-----|------------|
| SANDirector_Port-Problem | 21 | 0h 8m 47s |
| Storage VNX5400-Event_Monitor_Trap_Warn | 2 | 0h 2m 48s |
| Storage_EM-ALERT | 32 | 0h 3m 50s |
| Storage_EM-CRITICAL | 3 | 0h 9m 4s |
| UCS_EVENT_ALERT | 2 | 0h 10m 11s |
| UPS_ALERT-CRITICAL | 393 | 0h 9m 38s |
| VMWARE_NSX_CRITICAL | 2 | 2h 46m 46s |
| VTL_EVENT_ALERT | 4 | 0h 5m 21s |
| VTL_EVENT_CRIT | 45 | 0h 10m 37s |
| ZABBIX_EVENT_ALERT | 363 | 2h 8m 6s |

PERGUNTA 10.

Além dos chamados, o NOC deve possuir mais algum tipo de serviço como atendimento telefônico? Se esse for o caso, qual a volumetria e o Tempo médio por ligação?

RESPOSTA

Conforme descrito no Item 9.2, alínea “c” das Especificações Técnicas - Anexo I, o NOC realiza atendimento telefônico e registro de solicitações de serviço aos usuários de serviço de TI nos períodos em que a Central de Atendimento não está operando. Segue abaixo um relatório com o tempo médio das ligações telefônicas realizadas pelo NOC durante o período de 01/01/2022 a 31/01/2022:

| Data | Quantidade de Ligações | Tempo Médio das Ligações |
|------------|------------------------|--------------------------|
| 04/01/2022 | 1 | 0:01:26 |
| 05/01/2022 | 1 | 0:01:21 |
| 06/01/2022 | 2 | 0:04:27 |
| 07/01/2022 | 1 | 0:04:25 |
| 08/01/2022 | 2 | 0:04:14 |
| 09/01/2022 | 2 | 0:02:16 |
| 10/01/2022 | 2 | 0:01:14 |
| 11/01/2022 | 1 | 0:03:43 |
| 12/01/2022 | 2 | 0:02:00 |
| 13/01/2022 | 5 | 0:01:34 |
| 14/01/2022 | 2 | 0:00:14 |
| 15/01/2022 | 4 | 0:00:35 |
| 17/01/2022 | 1 | 0:01:43 |
| 19/01/2022 | 3 | 0:01:20 |
| 20/01/2022 | 2 | 0:01:06 |
| 22/01/2022 | 4 | 0:01:07 |
| 23/01/2022 | 1 | 0:03:42 |
| 24/01/2022 | 1 | 0:10:55 |
| 27/01/2022 | 1 | 0:00:18 |
| 29/01/2022 | 1 | 0:03:18 |
| 30/01/2022 | 1 | 0:08:08 |

PERGUNTA 11.

Poderiam compartilhar o catálogo de serviços atual com suas volumetrias por categoria?

RESPOSTA

Gentileza reportar-se a resposta da pergunta 8.

PERGUNTA 12.

Qual o software de ITSM que é usado e por qual software os SLAs serão controlados?

RESPOSTA

Conforme descrito no item 9.3 das Especificações Técnicas, os softwares de ITSM e controle de SLA são o IBM Control Desk e Service Now.

PERGUNTA 13.

O nível de inglês precisa ou não de conversação? Se pode ser avançado ou fluente?

RESPOSTA

O conhecimento do idioma inglês solicitado no Item 4.2.1 subitem k) deve ser o suficiente para ler e compreender documentos e artigos técnicos neste idioma.

PERGUNTA 14.

O nível de espanhol precisa ou não de conversação? Se pode ser avançado ou fluente?

RESPOSTA

O conhecimento do idioma espanhol solicitado no Item 4.2.1 Subitem k) deve ser o suficiente para ler e compreender documentos e artigos técnicos neste idioma, além de conversar e interagir com pessoas quem tem o espanhol como língua nativa.

PERGUNTA 15.

Entendemos que os licenciamentos das ferramentas de monitoramento serão fornecidos pela Itaipu binacional está correto nosso entendimento?

RESPOSTA

O entendimento está correto.

PERGUNTA 16.

Entendemos que a ferramenta de gerenciamento de registro de incidentes (ITSM) será fornecida pela Itaipu binacional está correto nosso entendimento?

RESPOSTA

O entendimento está correto.

PERGUNTA 17.

Com relação as ferramentas teremos a obrigatoriedade de utilizar as mesmas que já estão hoje no ambiente ou poderemos alterá-las.?

RESPOSTA

A equipe técnica deverá utilizar as ferramentas descritas no item 9.3 das Especificações Técnicas.

II) Permanecem inalteradas as condições contidas no Caderno de Bases do Pregão Eletrônico Nacional NF 2045-21.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico

Data de emissão: 17 de fevereiro de 2022
