



FOLHA DE INFORMAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 029/2021

Senhor Licitante,

O Núcleo de Licitação apresenta o esclarecimento relativo à licitação em epígrafe com a transcrição da resposta da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir:

Perguntas e Respostas:

01 – Perguntas:

Conforme item “16.2 Líderes Técnicos”, página 56, entendemos que um mesmo profissional pode ser compartilhado para ser líder de mais de uma torre, caso preencha os requisitos técnicos. Nosso entendimento está correto?

Respostas:

Não, o entendimento está incorreto. Conforme consta no item 16.1, tópico 5 do Termo de Referência, “Cada Torre de Serviços devesse possuir um Líder Técnico, que poderá ser considerado no dimensionamento da equipe. Porém, terá a atribuição de coordenação técnica da sua Torre de Serviços, orientação e planejamento de melhorias, aumento da disponibilidade e resolução de gargalos de performance do ambiente. O Líder Técnico poderá atender diretamente as demandas de chamados e participar das escalas dos turnos de trabalho.”

É imprescindível que cada líder esteja atento e focado aos serviços do seu setor, sem que demandas inerentes à outra área possam prejudicar o andamento dos serviços executados por aquela Torre específica.

Portanto, levando em conta a criticidade dos serviços executados em cada uma das Torres, um mesmo líder técnico não poderá acumular mais de uma Torre de Serviço.

02 - Perguntas:

Conforme item “11 PRINCIPAIS PAPÉIS”, página 31, em relação aos papéis de “Preposto da CONTRATADA”, “Gerente Técnico” e “Supervisor de Atividades”, como são atribuições bem específicas e não complementares, entendemos que esses papéis não podem ser compartilhados por um mesmo profissional. Nosso entendimento está correto?

Respostas:

Conforme item 11, do Termo de Referência, foram bem delimitadas as suas responsabilidades/atividades para cada papel. Dessa forma, as atribuições são bastante específicas e, durante a rotina, as atividades acontecem concomitantemente, não havendo maneira prática de serem executadas por um mesmo agente sem que as atividades de quaisquer dos papéis tenha sua qualidade prejudicada. Por esse motivo, não poderão ser acumulados por um mesmo profissional.

03 - Perguntas:

Conforme item “11 PRINCIPAIS PAPÉIS”, página 31, em relação aos papéis de “Preposto da CONTRATADA”, “Gerente Técnico” e “Supervisor de Atividades”, como são atribuições bem específicas e não complementares, entendemos que esses papéis não podem ser exercidos por pessoas da equipe técnica (líderes de Torres de Serviços e Analistas). Está correto nosso entendimento?



Respostas:

Conforme delimitados no item 11 do Termo de Referência, Preposto, Gerente Técnico, Líderes Técnicos e Analistas são papéis distintos, não cabendo seu compartilhamento entre as funções. O entendimento segue o mesmo critério considerado na resposta do questionamento nº 02. As atribuições são específicas, e durante a rotina, as atividades acontecem concomitantemente, não havendo maneira prática de serem executadas por um mesmo agente sem que as atividades de quaisquer dos papéis tenha sua qualidade prejudicada. Por esse motivo, não poderão ser acumulados por um mesmo profissional.

04 – Perguntas:

Conforme item “8 ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE”, página 28, é informado que “...As atividades serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE, podendo, de acordo com a conveniência do CONTRATANTE e por acordo formal entre as partes, serem disponibilizadas de forma parcial ou total nas instalações da CONTRATADA.”. Desta forma, entendemos que a CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a presença de especialistas nas suas instalações de forma imediata para resolução de diversas demandas, não sendo nesses casos aceito o acompanhamento remoto. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

Conforme quadro constante no item 11.5 do Termo de Referência, é previsto que os membros de equipe técnica (analistas) possam atuar de forma remota. Contudo, a critério do CONTRATANTE e a qualquer tempo, a atuação presencial poderá ser requisitada.

Ainda no mesmo item, destaca-se que: “Nos casos em que os integrantes das equipes técnicas forem atuar de maneira remota, o CONTRATANTE poderá, previamente, exigir que a CONTRATADA promova a sua adaptação operacional, preferencialmente presencial, no sentido de fazê-los conhecer as áreas clientes e a dinâmica de funcionamento do TJBA, bem como providenciar o acesso à rede e às documentações operacionais.”

É possível, inclusive, que, em certos momentos, o TJBA demande que a atuação de toda a equipe de profissionais seja feita de maneira presencial, nas suas dependências.

05 - Perguntas:

Em relação ao item 10.1 DA CONTRATADA, página 28, entendemos que todos os custos relacionados a licenças de software e configuração das “...páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados atualizados em tempo real, referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs),...” são de responsabilidade da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto?

Respostas:

Sim, o entendimento está correto. Os custos inerentes às entregas listadas no item citado serão de responsabilidade da CONTRATADA.

06 - Perguntas:

De acordo com o edital, página 94, os preços são fixos e irremovíveis durante o transcurso do prazo de 12 meses da data de apresentação da proposta, após o que a concessão de reajustamento, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual nº9.433/05, será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE. Poderia informar se o contrato atual teve todos os reajustes de preços previstos no próprio contrato?

Respostas:

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas com outros contratos estão fora desse escopo.



07 - Perguntas:

Considerando a complexidade do ambiente, o quantitativo de ativos e o impacto ao público do Tribunal de Justiça em cada incidente ou crise, conforme é explicitado no item "16.1 Critérios de dimensionamento da equipe", página 56, é correto admitir que o quantitativo de incidentes relacionados no Anexo ao Termo de Referência não pode ser considerado o único, nem o mais importante critério para dimensionamento da equipe?

Respostas:

O dimensionamento da equipe deve levar em consideração todo o Edital, de maneira a suportar com qualidade e eficiência a totalidade do serviço a ser prestado, alcançando os níveis de serviço contratados. Conforme descrito no item 16, do Termo de Referência, "O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA". Para tanto, além do já descrito no Anexo V, deverão ser observados os demais itens constantes no Edital. Outrossim, deve ser considerado que a boa gestão da infraestrutura do TJBA tem impacto direto na imagem do Poder Judiciário, além de impacto financeiro na arrecadação deste Tribunal, bem como para toda a sociedade. Do ponto de vista do contrato, deve-se levar em conta os SLAs (Níveis de Serviço) exigidos, assim como glosas relacionadas aos Termos de Serviços que deverão ser observados durante a execução contratual.

08 - Perguntas:

É correto considerar no dimensionamento da equipe a necessidade de mobilização de um número de pessoas de diferentes Torres de Serviços localmente para mitigar os impactos e as consequências relacionadas a eventos de indisponibilidade graves no ambiente registrado, muitas vezes em um único chamado?

Respostas:

Conforme consta no item 16.2.1, do Termo de Referência, "Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do líder técnico desta equipe na 'Sala de Crise' da CONTRATADA".

Dessa forma, como os serviços da presente contratação possuem uma forte relação entre si, é natural que determinadas demandas devam ser tratadas de forma multidisciplinar e não isoladamente.

É possível, inclusive, que o TJBA demande que a atuação de toda a equipe de profissionais seja dada de maneira presencial, nas suas dependências. Isso poderá acontecer, em momentos de crise ou não, conforme consta no item 11.5. Ainda no mesmo item destaca-se ainda que: "Nos casos em que os integrantes das equipes técnicas forem atuar de maneira remota, o CONTRATANTE poderá, previamente, exigir que a CONTRATADA promova a sua adaptação operacional, preferencialmente presencial, no sentido de fazê-los conhecer as áreas clientes e a dinâmica de funcionamento do TJBA, bem como providenciar o acesso à rede e às documentações operacionais."

09 - Perguntas:

Considerando que esse edital possui um novo escopo e novos SLAs, entendemos que o novo contrato terá uma exigência e uma complexidade maior que o contrato existente. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

O presente Edital tem por objetivo atender à atual realidade, exigências e demandas do negócio, conforme itens 2.2, 2.3 e item 4, do Termo de Referência, não cabendo a sua comparação direta com o contrato vigente.



10 - Perguntas:

Considerando os novos serviços de Nuvem que estão em implantação no ambiente do TJ, conforme listado no item “Exemplos de projetos realizados e a realizar”, página 77, do Anexo IV, como novas tecnologias em implantação e projetos futuros. É correto considerar que essas tecnologias deverão ser suportadas pela CONTRATADA no curso desse contrato sem aditamento ou pagamentos adicionais pelo CONTRATANTE?

Respostas:

A Contratada será responsável por qualquer serviço que for adicionado ao parque tecnológico do TJBA, sem qualquer tipo de ônus para o CONTRATANTE. Conforme consta no item 11.2 do Termo de Referência, “A CONTRATADA devesse adequar-se ao uso das novas tecnologias, sistemas, serviços e equipamentos que porventura sejam incorporados ao parque tecnológico do Poder Judiciário, inclusive treinando os seus profissionais para o desempenho de cada serviço.”

11 – Perguntas:

Considerando os recentes incidentes graves de Segurança da Informação, ocorridos em outros Tribunais e veiculados na imprensa, entendemos que a mobilização de especialistas de segurança, bem como profissionais de outras torres de serviços para mitigação ou tratamento desse tipo de ocorrências fazem parte do escopo regular das Torres de Serviços relacionadas. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

Os serviços da presente contratação possuem uma forte relação entre si, portanto, é natural que determinadas demandas precisem ser tratadas de forma multidisciplinar e não isoladamente.

Consta, ainda, descrito no item 15.4 do mesmo anexo, que todas as ações relacionadas a segurança da Informação fazem parte do escopo desta equipe. Dentre tudo que está descrito, fazem parte das atribuições da citada equipe o gerenciamento dos ativos de segurança, realização de auditorias internas, ações forenses, testes de penetração, descoberta de vulnerabilidades, elaboração de normas, políticas e relatórios e tudo mais que vise o provisionamento, melhoria e manutenção da Segurança da Informação no TJBA, tanto de maneira isolada quanto em conjunto com outras áreas.

12 – Perguntas:

No Item “11.2 Modelo de execução e de gestão do contrato”, página 33, informa que a CONTRATADA deverá participar de reuniões de alinhamento entre a assinatura do contrato e o início do contrato. Entendemos que as reuniões devem ser presenciais. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

As reuniões poderão ser presenciais ou remotas, conforme necessidade do CONTRATANTE.

13 - Perguntas:

Considerando o que está descrito no item “11.4 Regime de sobreaviso”, página 34, que não sendo possível o atendimento remoto, este deverá ser obrigatoriamente presencial nas dependências da CONTRATANTE, é correto nosso entendimento que os analistas que atuarem em regime de sobreaviso deverão residir em local próximo à sede do Tribunal de Justiça, especialmente na Região Metropolitana de Salvador?

Respostas:

Não há obrigação expressa do local onde os analistas deverão residir, visto que não é competência do CONTRATANTE discorrer sobre tal assunto. Porém, a contratada deverá arbitrar os meios necessários para que os atendimentos sejam prestados dentro dos prazos exigidos.



A CONTRATADA deve ajustar-se ao descrito no item 11.4 do Termo de Referência, que informa que “É de responsabilidade da CONTRATADA prover os meios necessários para que o profissional alocado possa ser contatado durante o regime de sobreaviso, bem como garantir que o atendimento se inicie dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) minutos após o acionamento.”

14 - Perguntas:

Considerando o que está descrito no item "11.4 Regime de sobreaviso", página 34, e que a legislação trabalhista não permite que um único profissional fique 30 dias consecutivos em sobreaviso, é correto assumir que a CONTRATADA deverá dispor de ao menos dois profissionais por torre de serviços em sobreaviso?

Respostas:

Consta no item 16.1 do Termo de Referência: “O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Edital e dos horários estabelecidos.”

Consta, ainda, que: “A CONTRATADA deverá dimensionar a equipe de forma a cobrir de forma adequada os turnos de trabalho e os horários de plantão de cada Torre de Serviços.”

Portanto, o dimensionamento das equipes é obrigação da Contratada, que deverá observar, além do Edital, todas as legislações trabalhistas vigentes relacionadas a seus colaboradores

15 - Perguntas:

No item 15.9 Torre de Serviços Middleware e Suporte de Aplicações, página 53, é correto o entendimento que é necessário um analista especialista em DEVOPS, uma vez que, atualmente, o Tribunal de Justiça dispõe de um ambiente de desenvolvimento de aplicações com esteiras CI/CD, formado por clusters Kubernetes, pipelines, serviços de testagem de sistemas, repositórios de objetos e de código e serviço Registry?

Respostas:

Conforme consta no Anexo V – Panorama Atual, o TJBA dispõe de Ambiente DevOps formado por clusters Kubernetes, pipelines de CI/CD, repositórios de objetos, repositório de código, serviço Registry, que faz uso, dentre outras, das seguintes tecnologias: Jenkins, Maven, Docker, GIT, Sonar (Validação de builds), bem como o desenvolvimento de scripts de automação usando Ansible, Shell Script, Python.

A CONTRATADA será responsável por suportar, manter e evoluir tal ambiente. Dessa forma, deverá estar apta para lidar com as tecnologias citadas, de acordo com as necessidades deste TJBA.

16 - Perguntas:

No item 15.5.4 Atividades do Gerenciamento do Armazenamento, página 47, está sendo informado da complexidade do ambiente de armazenamento do Tribunal de Justiça, composto por clusters de Storage, um do tipo Tiering e outro All-Flash, redes SAN, bem como repositórios de objetos, tipo S3 e JCR com grande volume de armazenamento, além de armazenamento do tipo “file” e blobs, bem como que esses ambientes são críticos, pois armazenam informações importante dos sistemas judiciais e complexos em termo de gestão do backup e contingência. É correto supor que para o dimensionamento dessa equipe deve ser considerado essa complexidade e tamanho do ambiente?

Respostas:

Consta no item 16.1 do Termo de Referência: “O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o



cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Edital e dos horários estabelecidos.”

É citado no item 15 do Termo de Referência que: “Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.”

Portanto, o dimensionamento das equipes é obrigação da Contratada, que deverá observar todas as informações e requisitos do Edital.

17 - Perguntas:

Na página 58, no item " Ao menos um funcionário deve possuir 3 (três) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados nas plataformas EXADATA e ZERO DATA LOSS ", podemos inferir que existe no Tribunal de Justiça da Bahia um Oracle Exadata ou Oracle Cloud e um equipamento de backup ZeroDataLoss?

Respostas:

Conforme consta no anexo V – Panorama Atual, fazem parte do ambiente do TJBA e, portanto, deverão ser suportados pela CONTRATADA, 80 TB em Banco de Dados em hardware Oracle Exadata, Exadata Cloud at Customer (ExaCC) e solução de backup Oracle Zero Data Loss.

18 - Perguntas:

Na página 59, o item " Ao menos um funcionário deve possuir 3 (três) anos nas atividades em implementação, configuração e operacionalização de soluções PostgreSQL, tais como PGPOOL, PGBOUNCE, Base Backup, Vacuum, Standby DataBase, SQL (Structured Query Language) e tuning de banco de dados", podemos inferir que existem instalações de cluster PostgreSQL utilizando o PGPOOL e PGBOUNCE no Tribunal de Justiça da Bahia?

Respostas:

Conforme consta no anexo V – Panorama Atual, faz parte do ambiente do TJBA e, portanto, deverá ser suportado pela CONTRATADA, Base de Dados PostgreSQL com 1 TB em sistemas de alta demanda de acesso (3.000 conexões/segundo na aplicação).

Esse ambiente é a base de dados do PJe, principal sistema Judicial do TJBA, que além da base citada, utiliza tecnologias adicionais como PGPOOL, PGBOUNCE e requer expertise e ferramentas para administração.

19 - Perguntas:

No item 14.1.1 Período de Transição Operacional (PTO), página 40, está relacionado a passagem das informações entre a empresa atual e a vencedora. O prazo dessa atividade é de 15 dias corridos a partir da assinatura do contrato. Neste período será necessária uma equipe mínima composta pelo Preposto, Gerente Técnico, Analista de Processo e Analistas de Tecnologia Sr, com mesmo perfil técnico dos Líderes de Torre, sendo, no mínimo, um profissional para cada Torre de Serviços. Entendemos que essa equipe deve realizar essa atividade presencialmente. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

Conforme consta no item 14.1.1 do Termo de Referência, o Período de Transição Operacional (PTO) tende ao repasse das informações e implementação dos serviços pela CONTRATADA, tendo o intuito de esclarecer o funcionamento, as políticas e os processos relacionados à infraestrutura do TJBA. Também pode ser entendido como um período de capacitação e de montagem da infraestrutura de serviços por parte da CONTRATADA, dentre outras atividades a serem realizadas nesse mesmo íterim com vistas à execução plena do contrato desde o primeiro dia de vigência.



Considerando que o TJBA dispõe de um ambiente grande e complexo, poderá ser exigido que os serviços correspondentes ao PTO (Período de Transição Operacional) sejam prestados presencialmente.

20 - Perguntas:

O item 12 Disponibilidade do Ambiente, página 35, informa que as manutenções devem passar pelo processo de gestão de mudanças. Entendemos que essas atividades de implantação de sistemas ou de atualização tecnológica normalmente são executadas fora do horário. Dessa forma, deveremos considerar no preço proposto o custo adicional das horas extras caso ocorram sem cobrança adicional. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

Tratando-se essencialmente de uma contratação de serviços, não está previsto, em nenhuma hipótese, o pagamento à CONTRATADA de horas extras ou valores adicionais. Portanto, essas atividades devem estar previstas no custo operacional dela, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais.

Nessa temática, consta no item 12 do Termo de Referência: “As manutenções programadas deverão ocorrer nos horários estendidos ou extraordinários, dentro das janelas previstas de parada e nos prazos previamente acordados, exceto se houver autorização expressa do CONTRATANTE para sua realização em outro horário. Atrasos na conclusão das manutenções programadas ou execução das mesmas em horários não autorizados podem implicar em redução nos indicadores de disponibilidade do ambiente, sendo passíveis de glosa no pagamento decorrente do Instrumento de Medição de Resultados.”

Além disso, o item 11.4 – Regime de Sobreaviso estabelece que: “Todo o custo do Regime de Sobreaviso deve estar previsto no valor fixo mensal do serviço, não podendo gerar quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, como diária, sobreaviso, adicional noturno, hora extra, deslocamento, alimentação etc.”

Isso posto, não há o que se falar acerca de quaisquer pagamentos extras a serem feitos nas situações citadas.

21 - Perguntas:

Em relação às atividades extraordinárias, relacionadas nos itens 11.4 Regime de Sobreaviso, página 34; e 12.1 Execução de Rotinas, página 36. Poderia informar o volume de atividades de implantação de sistemas e/ou atualização de versão nos últimos 3 meses?

Respostas:

As atividades a serem realizadas durante o período de sobreaviso podem ocorrer de forma programada ou não, de maneira que o detalhamento acerca do volume de deploys fora do horário convencional de serviço, fixado no item 11.3, não é relevante para a formação de preço. Ademais, a existência ou não de deploys a serem executados nesses horários não elimina a necessidade da contratada estar preparada para atender as demandas durante esse período, sobretudo as eventuais e não programadas.

22 - Perguntas:

No item 13.3 Abertura das Ordens de Serviço, entendemos que devemos considerar para uma correta estimativa de custo da UST o custo de horas que, porventura, não puderem ser realizados dentro do horário normal de expediente do CONTRATANTE, sem cobrança de adicional. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

Consta no item 13.3 do Termo de Referência: “Os serviços que, porventura, não puderem ser realizados dentro do horário normal de expediente do CONTRATANTE, deverão ser programados



para outro horário, inclusive durante os finais de semana e feriados, mediante anuência do fiscal ou gestor do contrato, sem nenhum ônus adicional para o CONTRATANTE.”

23 - Perguntas:

No item 13.3 Abertura das Ordens de Serviço, devemos considerar para uma correta estimativa de custo da UST, o custo de um eventual deslocamento para execução presencial? Se sim, poderia informar se a maior parte dos projetos listados na tabela Exemplos de projetos realizados e a realizar, por se tratar de projetos críticos e complexos (Implantação novos servidores DELL, Atualização dos ambientes de Object Storage SWIFT S3, Migração de equipamentos da Rede SAN..), foram realizados presencialmente?

Respostas:

Dos projetos listados, a necessidade da atuação presencial se dá quando é necessário o manuseio de hardware ou quando a complexidade do projeto requer interrupção de rede, não sendo possível atuação remota. Ou, ainda, quando a complexidade prevista exige ágil interação entre os membros dos projetos.

24 - Perguntas:

O item 18.4 Quanto a Disponibilidade dos Sistemas Críticos, informa que deverá ser medido os serviços de TI quanto a sua disponibilidade. Esse indicador de desempenho deve ser aferido sob o ponto de vista do usuário. Nosso entendimento é que esse mecanismo de medição de disponibilidade será provido pela CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

Respostas:

O entendimento é correto.

Consta no item 18.4 do Termo de Referência que: “Apesar de existir no ambiente computacional da CONTRATANTE uma ferramenta de monitoramento, que observa de forma ampla o ambiente e seus componentes, é responsabilidade da CONTRATADA a implantação de um novo ambiente de monitoramento de disponibilidade dos serviços, conforme critérios estabelecidos pela Gestão do CONTRATANTE.”

Além disso, a propósito do Período de Adaptação Operacional (PAO), o item 14.1.2 estabelece que: “durante os 30 (trinta) primeiros dias dessa fase, deverá ser entregue pela CONTRATADA um ambiente de monitoramento com as características mínimas definidas no item 18.4 deste Termo de Referência”, acrescentando que:

- “O monitoramento citado deverá ser feito em nível de performance e disponibilidade da aplicação”.
- “Os softwares necessários para prover o monitoramento serão providos pela CONTRATADA”.
- “Os recursos computacionais (hardware) necessários para instalação desse ambiente de monitoramento serão providos pelo CONTRATANTE”.

Salvador, 26 de Maio de 2021.

Camila Andrade Guimarães
Coordenadora do Núcleo Central de Licitação
Pregoeira