

PREGÃO ELETRÔNICO 007/2016 – SERVIÇOS DE BACKUP EM NUVEM

IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

1 Pergunta (21/07/2016):

“No item 1.2.1.1 do edital temos: "A solução proposta deverá prover a capacidade de armazenamento remoto (em nuvem) de no mínimo 20 TB (Terabytes);”

Entendemos que a capacidade mínima de armazenamento sejam 20TB, porem existe estimativa de crescimento deste volume ano a ano? Poderiam compartilhar tal informação?”

RESPOSTA:

A AgeRio está no momento em meio a processo de reformulação em sua área de Tecnologia da informação. Estas ações decorrem de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação elaborado pela PUC-Rio e que se encontra em plena implementação. Em função disto todo o parque de sistemas e hardware foi reformulado, sendo impossível usarmos os dados de crescimento de anos anteriores como base para projeções nos próximos períodos. Qualquer informação seria leviana, e por isso mesmo não foi incluída.

A gestão do volume de disco disponível para backup será feita pela equipe técnica da AgeRio utilizando as funcionalidades do software que também é objeto desta licitação.

1.1 Pergunta (21/07/2016):

“No caso do armazenamento superar 20TB, entendemos que haverá custo adicional para AgeRio, que será objeto de futuros aditivos ao contrato.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA: Sim, poderá haver termos aditivos ao contrato ou nova licitação, caso venha a se configurar uma solução mais adequada.

2 Pergunta (21/07/2016):

“No item 1.2.1.6.1 do edital temos: "O datacenter que hospedar os dados deverá garantir a banda de 40 mbps para upload e download entre o site da AgeRio e os equipamentos que compõem a solução;”

Entendemos que por se tratar de solução em nuvem o fornecedor deve apenas garantir a banda mínima de 40 mbps (upload/download) do lado do Datacenter, não sendo necessário prover links Internet no site da AgeRio.

Está correto o nosso entendimento?”

RESPOSTA: Sim. O serviço poderá ser acessado utilizando os links de internet da própria AgeRio.

3 Pergunta (21/07/2016):

"No item 1.2.1.6.1 do edital temos: "Deve ser garantida a replicação dos dados armazenados em pelo menos mais um lugar, garantindo assim sua disponibilidade mesmo em eventual problema no datacenter principal;"

Entendemos que se fizermos a custódia externa de mídias de backup tipo LTO contendo a cópia dos dados da AGE Rio hospedadas em nosso Datacenter para outro site com infraestrutura adequada de sala-cofre e com as devidas proteções de segurança aplicadas estaremos atendendo ao solicitado no edital.

Está correto nosso entendimento?"

RESPOSTA:

Sim, a arquitetura proposta atende aos requisitos do termo de referência. Note-se no entanto que a solução proposta, em análise que fizemos baseados nesta pergunta, dificilmente será capaz de atender aos níveis de serviço requeridos (SLA), tanto pela logística de transporte físico da fita LTO para outro site como no tempo que esta mídia levaria para recuperar as informações. Note-se também que as especificações de SLA colocadas em nosso Termo de Referência decorrem de necessidades de negócio, discutidas internamente, e que constam de nosso Catálogo de Serviços (oferta de serviços da área de TI às áreas de negócio da AgeRio) aprovado pela diretoria da empresa.

4 Pergunta (21/07/2016):

"Níveis de SIA exigidos

"1.2.4 Acordo de nível de serviço

1.2.4.1 O serviço ofertado poderá ficar indisponível por um período mensal máximo de 3 horas, 39 minutos e 8,7 segundos (99,5%) sem que haja ônus para a CONTRATADA;

1.2.4.2 Sempre que for apurada indisponibilidade superior a 3 horas, 39 minutos e 8,7 segundos (99,5%) e inferior a 6 horas, 34 minutos e 27,7 segundos (99,1%) será executado um desconto de 10% do valor da mensalidade no valor da próxima mensalidade a vencer;

1.2.4.3 Sempre que for apurada indisponibilidade superior a 6 horas, 34 minutos e 27,7 segundos (99,1%) e inferior a 9 horas, 29 minutos e 46,7 segundos (98,7%) será executado um desconto de 25% do valor da mensalidade no valor da próxima mensalidade a vencer;

1.2.4.4 Sempre que for apurada indisponibilidade superior a 9 horas, 29 minutos e 46,7 segundos (98,7%) e inferior a 24 horas, 6 minutos e 21,6 segundos (95,7%) será executado um desconto de 50% do valor da mensalidade no valor da próxima mensalidade a vencer;

1.2.4.5 Sempre que for apurada indisponibilidade superior a 24 horas, 6 minutos e 21,6 segundos (96,7%) será executado um desconto de 100% do valor da mensalidade no valor da próxima mensalidade a vencer; "

Entendemos perfeitamente a necessidade de altos níveis de serviço exigidos, porém grifamos o item 1.2.4.5, e solicitamos que o desconto possa ser revisto, para desconto de até no máximo 60% do valor da mensalidade pois o serviço precisa sempre ser remunerado. A aplicação de

penalidade é justa, porém não poderia zerar o faturamento, sob pena de causar sério desequilíbrio econômico-financeiro ao projeto, além da figura de enriquecimento sem causa, com várias jurisprudências na justiça.”

RESPOSTA:

De nossa parte cabe ressaltar que os processos de backup têm aspectos relevantes a serem considerados:

- a) A perda de capacidade de realizar a cópia de produção para o ambiente externo pode nos levar a perdas irreparáveis, na medida que aquela situação específica jamais se repetirá pela dinâmica do negócio.
- b) Uma instituição financeira, como é o caso da AgeRio, não tem qualquer outro ativo que não sejam os registros eletrônicos de suas operações ativas e passivas. Nós não vendemos produtos. Vendemos financiamentos que promovem o desenvolvimento do Estado do Rio de Janeiro e a única forma de registro que temos para gerenciar os mesmos estão em meio eletrônico. Assim sendo, a incapacidade de recuperar uma posição ou salvaguardá-la em meio externo, expõe a organização a níveis intoleráveis de risco.
- c) Os datacenters, levando-se em conta sua classificação por tiers (forma de mercado de classificação quanto à sua qualidade), tem os seguintes tempos de paralisação em um ano:

Tipo de Datacenter	Tempo parado em um ano	
	Minutos	Horas
Tier 1 (99.671%)	1.729	29
Tier 2 (99.741%)	1.361	22,688
Tier 3 (99.982%)	94,608	1,5768
Tier 4 (99.995%)	26,28	0,438

Como se pode notar, a métrica de mercado aplicada não registra (somando-se todos os eventos em um ano) paralisações superiores a 29 horas POR ANO em datacenters, mesmo no seu nível mais simples (Tier 1).

Como o principal fator que poderia levar o serviço à indisponibilidade é a parada do datacenter que hospeda os dados, e como nosso desconto de 100% é para paralisações superiores a 24 horas em um mês, é notório que não há qualquer exorbitância no que é pedido e que a possibilidade deste desconto ser aplicada é mínima, se o serviço for prestado dentro dos padrões de qualidade que são pretendidos, necessários e orçados pela AgeRio.

Devemos notar que o desconto de 100% do valor da mensalidade ocorre apenas em caso de indisponibilidade do serviço por prazo superior a 24 horas e se comprovadamente

causados apenas pelos componentes da solução. Existem gradações anteriores muito menos rigorosas do que esta.

Não existe possibilidade de este desconto gerar qualquer desequilíbrio econômico no contrato, na medida que se trata de um contrato de 30 meses e que o desconto se aplica apenas a uma mensalidade específica, sendo portanto equivalente a 3,33% do valor dos serviços. É também bastante óbvio que se o evento ocorrer reiteradamente, a própria AgeRio proporá a extinção do contrato, já que manifestadamente o provedor não reúne condições de prestá-lo na forma requerida.

Finalmente ressaltamos que houve pesquisa de mercado para tomada de preços orientativa do valor de balizamento que utilizamos e essa condição já estava presente, sem que qualquer questionamento houvesse sido feito, mesmo com a consideração de que aceitaríamos sugestões sobre

Assim sendo, os requisitos exigidos no edital, por serem justos, equilibrados e calcados em motivos de negócio pertinentes e ainda por não ferirem qualquer padrão de mercado, serão mantidos.

Por fim, diante de todo o exposto, comunicamos que o pedido da impugnante NÃO será acatado, de modo que mantém-se inalteradas todas as datas previamente divulgadas para a realização da licitação em tela.