



Sorocaba, 22 de maio de 2014.

Informamos aos interessados, em resposta à solicitação de esclarecimento formuladas pela empresa **Global Village Telecom S.A** ao Pregão Eletrônico nº 09/2014, o que segue:

PERGUNTA 1:

2L – 4 -> PÁG 30

4. Deve ser configurado no roteador, uma comunidade SNMP que permita acesso do tipo somente leitura, por parte do SAAE, à todos os parâmetros disponíveis no roteador;

Questionamento: A GVT disponibiliza as seguintes consultas via SNMP. O SAAE Sorocaba está de acordo?

1. Taxa de transmissão (Troughput);
2. Latência;
3. Perda de Pacotes;
4. Disponibilidade mensal do serviço.

RESPOSTA:

O proposto pela empresa atende nossas necessidades.

PERGUNTA 2:

2L – 6 -> PÁG 30

6. Permitir a configuração com mais de um nível de acesso de usuários;

Questionamento: A GVT Fornece acesso “read only” somente aos comandos abaixo descritos. O SAAE Sorocaba está de acordo?

1. Ping;
2. show ip route;
3. show ip interface;
4. show interfaces;
5. traceroute;
6. show standby.

RESPOSTA:

Entendemos que a configuração também atende o pedido.

PERGUNTA 3:

2L -7 -> PÁG 30

7. Deverá ser fornecido suporte completo a todas as funcionalidades dos serviços prestados, independentemente da funcionalidade estar ou não descrita neste item.

Questionamento: O SAAE Sorocaba poderia detalhar qual o nível de suporte esperado neste item?

RESPOSTA:

Sim, esperamos atendimento telefônico para abertura de chamados de configuração e eventuais dificuldades técnicas com os equipamentos, bem como de qualquer serviço agregado ofertado, com o padrão de atendimento de, no pior caso, 4 horas na incidência de paralisação do service.

PERGUNTA 4:

N -> PÁG 31

n) Para questões de SLA, será considerado que, no pior caso, o link poderá ficar indisponível por no máximo 4 horas, após a abertura de chamado técnico. Caso haja indisponibilidade maior, além do desconto por tempo de indisponibilidade haverá multa prevista em contrato.

Questionamento: A GVT dispõe do modelo de SLA abaixo descrito que é o modelo padrão ANATEL. O modelo especificado no edital anexo não tem como ser atendido por esta operadora. O SAAE está de acordo com o modelo abaixo?

O desconto por indisponibilidade seguirá a fórmula abaixo:

Crítico	04 horas
Minoritário	32 horas
Majoritário	12 horas

Crítica: caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos;

- Link E1 fora de serviço;
- Taxa de erros em rotas e/ou link que impossibilite o fluxo normal de voz/dados;
- Se o percentual de troncos fora de serviço estiver causando com gerenciamento no serviço;
- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de internet por mais de 50 usuários
- Múltiplas falhas majoritárias no mesmo circuito

Minoritária: são condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto no serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de dados e internet de forma pontual;
- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais. Quando o problema estiver localizado em outra operadora do sistema STFC, deve se adicionar ao tempo de reparo escrito neste anexo o tempo de solução desta outra operadora, a qual varia conforme a gravidade do problema;

Majoritária: não causa a perda imediata do serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Mais de 20% do número total de troncos fora, de uma mesma rota;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro no link dos produtos de dados e internet, desde que o tráfego permaneça operando;
- taxa de erros em rotas (produtos de voz), desde que o tráfego permaneça operando;
- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de internet por mais de 10 usuários;
- Múltiplas falhas minoritárias no mesmo circuito

$$VD = (VM/PCM) \times N$$

Onde,

VD = Valor de Desconto;

VM = Valor da Mensalidade do serviço;

N = Quantidade de Unidades de períodos de 30 (trinta) minutos;

PCM = Períodos cobrados no mês (30 ou 31 dias);

Para meses com 30 dias = 1440 (total de períodos de 30 [trinta] minutos no mês.);

Para meses com 31 dias = 1488 (total de períodos de 30 [trinta] minutos no mês.);

RESPOSTA:

Sobre o tempo de SLA, o termo indica tempo máximo de não operação de 4 horas, logo aderente com a proposta. Sobre a questão de multas, não cabe à área técnica se manifestar, mas descobrimos uma regulamentação da ANATEL para link padrão que indica a operação em períodos de 30 minutos. Entendemos que a Adm. Pública pode pedir níveis de serviço mais elevados, mas caso o SCL entenda, por bem da competitividade do pregão, que a forma de cálculo deve ser modificada, não nos opomos.