

## PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS S.A

### RESPOSTA À IMPUGNAÇÃO

**Referência** : Pregão Eletrônico nº 09/2024.

**Assunto** : Impugnação dos Termos do Edital e seus anexos.

**Objeto** : Contratação de empresa especializada para eventual Aquisição de Serviços Gerenciados de Segurança da Informação destinado a proteção das redes computacionais dos clientes da PRODAM compreendendo a alocação de equipamentos Firewall, operação e monitoramento remoto em regime 24x7, prestação de serviços para instalação e configuração da solução, suporte técnico do fabricante e licenciamento do software para atualização pelo período de 36 meses

**Impugnante:** CLARO S.A.

#### I. DA ADMISSIBILIDADE

De início cumpre ressaltar que próprio Edital, no item 4.2, faculta aos interessados no certame a interposição de impugnação ao próprio edital. Com efeito, tendo em vista que a impugnação foi interposta no dia 11/09/2024, portanto, no prazo legal, reconhece-se a tempestividade do pedido ao passo que será apreciado o mérito deste.

Esclarecemos que a impugnação, na íntegra, está disponível no portal de transparência da PRODAM, no link: <https://prodam.am.gov.br/acesso-a-informacao/categoria/licitacoes/>.

#### II. DO PEDIDO DA IMPUGNANTE

- a) Tamanho Máximo de Arquivos: O item 2.5.8.10 especifica que a solução deve suportar arquivos com tamanho máximo de 30 MB. No entanto, o padrão de mercado normalmente é de 10 MB. Solicitamos que seja considerada a alternativa de aceitar o tamanho de 10 MB para permitir uma maior abrangência e número de concorrentes. Nossa solicitação será aceita?

- b)** Infraestrutura para Alta Disponibilidade (HA): Confirmamos que a CONTRATANTE disponibilizará toda a infraestrutura interna necessária, incluindo, mas não se limitando a, switches de acesso para a configuração dos equipamentos em Alta Disponibilidade (HA). Nosso entendimento está correto?
- c)** Links de Conectividade: Confirmamos que o fornecimento e gestão de links de conectividade, incluindo links de internet, MPLS, e outros necessários para a integração e interligação entre soluções, não fazem parte do objeto licitado e serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?
- d)** Gerência Centralizada e Logs: Solicitamos confirmação de que todos os equipamentos fornecidos terão uma gerência centralizada e gerenciamento de logs únicos, permitindo uma visão consolidada dos firewalls da solução, sem necessidade de soluções de gestão adicional. Nosso entendimento está correto?
- e)** Endereços para Instalação: Solicitamos a disponibilização dos endereços onde os equipamentos serão instalados para que possamos dimensionar os custos com deslocamentos e outros custos relacionados. Quais são os endereços para o objeto licitado?
- f)** Quantidade e Configuração dos Firewalls: Solicitamos esclarecimento sobre a quantidade de firewalls a serem instalados por unidade e se eles serão configurados em Alta Disponibilidade (HA). Quantos firewalls serão instalados por unidade e qual será a configuração (HA ou não)?
- g)** Prazo de Entrega dos Itens: O prazo de 30 dias corridos para a instalação dos equipamentos e softwares, bem como para a execução de testes e outras atividades, parece curto, considerando a quantidade de equipamentos e as etapas envolvidas. Solicitamos que o prazo de entrega seja ampliado para no mínimo 95 dias. Nossa solicitação será aceita?
- h)** Atividades de Integração da Solução de Monitoramento: Confirmamos que a responsabilidade da CONTRATADA se limita à integração da solução de monitoramento na porta LAN do firewall e que qualquer atuação nos ativos internos da rede da CONTRATANTE é de responsabilidade desta. Nosso entendimento está correto?
- i)** Reunião de Kick-off do Projeto: Solicitamos que a reunião de kick-off do projeto, especificada no item 7.2.6.1, possa ser realizada remotamente, visto que atividades semelhantes costumam ser realizadas com eficiência de forma virtual. Nossa solicitação será aceita?

- j) **Uso de Empresas Parceiras:** Confirmamos que a CONTRATADA poderá subcontratar atividades e serviços a uma empresa parceira, desde que mantenha total responsabilidade pelos serviços executados. Nosso entendimento está correto?
- k) **Acesso às Senhas de Configuração:** Solicitamos que a CONTRATANTE (cliente) tenha acesso somente com perfil de leitura às senhas de configuração dos equipamentos, para evitar conflitos de responsabilidade e garantir a integridade dos serviços prestados. Nossa solicitação será aceita?
- l) **Reuniões Mensais Remotas:** Solicitamos que as reuniões mensais, conforme descrito no item 7.5.3, possam ser realizadas remotamente sem prejuízo para a CONTRATANTE. Nossa solicitação será aceita?
- m) **Treinamento:** Solicitamos que o treinamento especificado no item 7.5.5 possa ser para um máximo de 5 alunos, com carga horária de 16 horas e realizado remotamente. Confirma-se que o treinamento não precisa ser oficial do fabricante?
- n) **Solução de Gestão de Logs e Centralização:** Solicitamos que a solução de gestão de logs e de gestão centralizada possa ser fornecida também na forma de appliance virtual ou na nuvem, além da forma física on-premises. Nossa solicitação será aceita?
- o) **Alterações nas Configurações de Logs:** Confirmamos que as alterações nas configurações dos logs solicitadas pela CONTRATANTE estarão dentro dos limites oferecidos pelo fabricante e de acordo com o licenciamento, com período de retenção de até 1 ano. Nosso entendimento está correto?
- p) **Técnico Residente:** Confirmamos que o técnico residente mencionado no item 7.6.5 refere-se ao técnico da CONTRATANTE e não à equipe da CONTRATADA, uma vez que a prestação de serviços não prevê técnico residente da CONTRATADA. Nosso entendimento está correto?
- q) **Estrutura Dedicada para Gerência e Monitoramento:** Confirmamos que a estrutura dedicada mencionada no item 9.13 pode ser na forma de nuvem, on-premises, ou na infraestrutura da CONTRATADA, desde que forneça visibilidade e esteja exclusivamente reservada para a CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?
- r) **Ponto-a-Ponto na Comprovação:** Solicitamos esclarecimento sobre a exigência de comprovação ponto-a-ponto mencionada no item 9.13. Parece que o trecho "Essas características deverão constar na comprovação ponto-a-ponto que será



entregue" pode estar fora de contexto e possivelmente foi incluído por engano. Nosso entendimento está correto e o trecho pode ser desconsiderado?

- s) Itens Relacionados a NOC: Confirmamos que itens relacionados a redes, links de conectividade e atividades de NOC não fazem parte do objeto licitado e são responsabilidade da CONTRATANTE. Solicitamos que os itens 9.18 e seus subitens sejam desconsiderados. Nosso entendimento está correto?
- t) Treinamento Remoto: Solicitamos que o treinamento descrito no item 11.1.3 possa ser realizado remotamente, sem prejuízo para a CONTRATANTE. Nossa solicitação será aceita?
- u) Reuniões Mensais: Confirmamos que as reuniões mensais descritas no item 7.5.3 se referem a reuniões em um único endereço específico e não à realização de reuniões presenciais em cada endereço de prestação de serviço da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

### III. DAS CONSIDERAÇÕES E RESPOSTAS

- a) A impugnante questiona a exigência de que a solução suporte arquivos com tamanho máximo de emulação de até 30MB, argumentando que tal requisito limita a competitividade, uma vez que diferentes fabricantes possuem limitações diversas para o tamanho máximo de arquivos que podem ser emulados. A PRODAM entende que a capacidade de emulação de arquivos de grande porte é essencial para garantir a eficácia da solução de segurança, especialmente em ambientes corporativos que lidam com arquivos de diversos tipos e tamanhos. No entanto, buscando equilibrar a necessidade técnica com a competitividade, a PRODAM acata parcialmente a impugnação e altera o tamanho máximo de arquivos para 20 MB.
- b) O entendimento está correto. A CONTRATANTE será responsável por fornecer toda a infraestrutura interna necessária para a configuração dos equipamentos em Alta Disponibilidade (HA), incluindo switches de acesso e demais componentes de rede.
- c) O entendimento está correto. O fornecimento e a gestão de links de conectividade, como internet, MPLS e outros, são de responsabilidade da CONTRATANTE e não fazem parte do escopo desta licitação.
- d) O entendimento está correto. Todos os equipamentos fornecidos devem possuir gerência centralizada e gerenciamento de logs unificados, proporcionando uma visão consolidada sem a necessidade de soluções adicionais.

- e) Os endereços de instalação serão definidos após a contratação, em função das necessidades de cada projeto. A PRODAM informará os locais de instalação com antecedência suficiente para que a CONTRATADA possa realizar o planejamento logístico e dimensionar os custos associados.
- f) A quantidade de firewalls e a configuração em HA (Alta Disponibilidade) serão definidas caso a caso, de acordo com as necessidades específicas de cada projeto e cliente da PRODAM. A proposta técnica deverá apresentar flexibilidade para atender a diferentes cenários, incluindo a possibilidade de implementação em HA quando necessário.
- g) A solicitação de ampliação do prazo de entrega para 95 dias não será aceita. O prazo de 30 dias corridos é considerado suficiente para a instalação, configuração e testes dos equipamentos e softwares, desde que haja planejamento adequado e colaboração entre a CONTRATADA e a PRODAM. Em caso de imprevistos que causem atrasos, a possibilidade de prorrogação do prazo poderá ser avaliada pela PRODAM, desde que devidamente justificada pela CONTRATADA.
- h) O entendimento está correto. A responsabilidade da CONTRATADA na integração da solução de monitoramento se limita à porta LAN do firewall. Qualquer intervenção em ativos internos da rede da CONTRATANTE é de responsabilidade desta.
- i) A solicitação para que a reunião de kick-off seja realizada remotamente é aceita. A PRODAM concorda que essa modalidade pode ser eficiente e não prejudica o andamento do projeto.
- j) O entendimento está correto. A CONTRATADA poderá subcontratar atividades e serviços a empresas parceiras, desde que mantenha a responsabilidade integral pela execução do contrato e que a subcontratação seja previamente informada e autorizada pela PRODAM.
- k) Compreendemos a sua preocupação com a integridade dos serviços e a responsabilidade compartilhada. É importante ressaltar que, assim como a grande maioria das soluções de mercado, nossa plataforma também possui mecanismos robustos de auditoria administrativa e registro detalhado de todas as atividades realizadas. O acesso administrativo que solicitamos visa unicamente garantir a agilidade e eficácia na resposta a incidentes de segurança e na realização de ajustes emergenciais, sempre com o objetivo de otimizar a proteção dos seus ativos. Asseguramos que todos os administradores da PRODAM estarão sujeitos a essa auditoria, mantendo total transparência sobre

as atividades da equipe. Além disso, como a PRODAM está comprometida com a ISO 27001, durante a fase de implantação dos serviços, definiremos em ata as responsabilidades operacionais de cada parte, garantindo que todas as ações estejam alinhadas às melhores práticas de segurança da informação. Acreditamos que a parceria entre nossas equipes, com acesso administrativo transparente, controlado e auditado, fortalecerá ainda mais a segurança e a confiabilidade dos serviços prestados, resultando em uma operação mais eficiente e protegida para todos. Reiteramos que contamos com profissionais altamente capacitados e comprometidos em seguir rigorosamente todas as políticas de segurança e boas práticas do mercado. Desta forma, a solicitação não será aceita.

- l)** A solicitação para que as reuniões mensais sejam realizadas remotamente é aceita. A PRODAM concorda que essa modalidade pode ser eficiente e não prejudica o acompanhamento do contrato
- m)** A solicitação de que o treinamento seja para até 5 alunos, com carga horária de 16 horas e realizado remotamente é aceita. Confirma-se que o treinamento não precisa ser oficial do fabricante, desde que o conteúdo programático seja aprovado pela PRODAM e aborde os aspectos essenciais da solução contratada.
- n)** Sim, o entendimento está correto. A solução de gerenciamento poderá ser apresentada em diferentes formatos, incluindo:
  - i.** SaaS (Software as a Service), hospedado em nuvem pública ou privada.
  - ii.** Físico, instalado em hardware dedicado no local.
  - iii.** Virtual, instalado em hardware físico ou em ambiente virtualizado no local.

É imprescindível que a solução ofertada, independentemente do formato, atenda integralmente à legislação brasileira vigente, incluindo o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A contratada deverá fornecer todos os recursos necessários para garantir essa conformidade.

A escolha do formato deverá ser proporcional à quantidade de firewalls contratados e atender aos requisitos de resiliência e razoabilidade estabelecidos no Anexo 1-B do Edital. A proposta deverá apresentar detalhadamente a solução escolhida e como ela atende a esses requisitos, incluindo as medidas adotadas para garantir a conformidade legal.

- o) O entendimento está correto. As alterações nas configurações de logs solicitadas pela CONTRATANTE devem estar dentro dos limites do fabricante e do licenciamento, com período de retenção de até 1 ano.
- p) O entendimento está correto. O técnico residente mencionado no item 7.6.5 refere-se ao técnico da CONTRATANTE, responsável por acompanhar e supervisionar a execução dos serviços. A CONTRATADA não precisa fornecer um técnico residente dedicado.
- q) O entendimento está correto. A estrutura dedicada para gerência e monitoramento pode ser na nuvem, on-premises ou na infraestrutura da CONTRATADA, desde que forneça visibilidade e acesso exclusivo para a CONTRATANTE, garantindo a segurança e a confidencialidade das informações. É imprescindível que a solução ofertada, independentemente do formato, atenda integralmente à legislação brasileira vigente, incluindo o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A contratada deverá fornecer todos os recursos necessários para garantir essa conformidade.
- r) A expressão "ponto-a-ponto" refere-se à comprovação detalhada e específica das características mínimas da solução de gerência e relatoria, conforme descrito no Anexo 1-B. Essa comprovação deverá ser apresentada no momento da entrega da solução, antes do início da operação assistida, para que a CONTRATANTE possa avaliar a conformidade da solução com os requisitos do edital.
- s) O entendimento está parcialmente correto.
- i. Em relação ao ambiente de rede externo ao firewall: Itens relacionados a redes, links de conectividade e atividades de NOC que envolvam a infraestrutura de rede externa aos firewalls não fazem parte do objeto desta licitação e permanecem sob a responsabilidade da CONTRATANTE.
  - ii. Em relação ao equipamento firewall gerenciado: O gerenciamento, monitoramento e suporte técnico dos próprios firewalls, incluindo atividades de NOC relacionadas diretamente a esses equipamentos, são de responsabilidade da CONTRATADA.

Portanto, os itens 9.18 e seus subitens que se referem à gestão e operação dos firewalls devem ser considerados na proposta, pois fazem parte do escopo do serviço de gerenciamento contratado.

- t) A solicitação não será aceita. O treinamento descrito no item 11.1.3 deverá ser realizado presencialmente. Acreditamos que o formato presencial oferece benefícios significativos para a CONTRATANTE, como:
- i. Maior interação e engajamento: O contato direto entre instrutores e participantes promove um ambiente mais propício para a troca de experiências, resolução de dúvidas e networking.
  - ii. Foco e atenção: A ausência de distrações típicas do ambiente remoto permite que os participantes se concentrem integralmente no conteúdo do treinamento.
  - iii. Prática e aplicação: A realização de atividades práticas e simulações em um ambiente controlado garante uma melhor assimilação do conhecimento e sua aplicação no dia a dia.
  - iv. Networking e colaboração: O treinamento presencial estimula a formação de laços profissionais e o compartilhamento de ideias entre os participantes.
- Consideramos que esses benefícios são essenciais para garantir a efetividade do treinamento e o pleno aproveitamento do investimento pela CONTRATANTE.
- u) O entendimento está correto. As reuniões mensais referem-se a um único endereço específico, definido pela CONTRATANTE, e não à realização de reuniões presenciais em cada local de prestação de serviço.

#### IV. DA DECISÃO

A PRODAM com base na legislação vigente e nos princípios que regem as licitações públicas, decidiu **ACOLHER PARCIALMENTE** a impugnação, conforme exposto anteriormente, juntamente com os pedidos de esclarecimento respondidos.

Manaus, 13 de setembro de 2024

**Hiago Dias Costa**  
Comissão de Licitação