

## Questionamentos para o Termo de Referência

### Referente ao requisito 3.3.:

O item 1 refere-se ao cluster de Firewall com suporte, garantia e licenças de proteção com vigência de 60 meses. Esta solução deve funcionar em cluster do tipo ativo-ativo, com balanceamento interno.

Baseado no requisito 3.3, é claro o entendimento que os equipamentos do tipo 1 devem ser ofertados, suportando todos os requisitos técnicos do Termo de referência, assim como suportar toda capacidade de performance e características do hardware de forma individual, ou seja, no mesmo equipamento (appliance). Entendemos que não serão aceitas soluções que fazem empilhamento de appliances para somar processamento e atender o certame

PERGUNTA: Está correto o entendimento?

### Referente ao ITEM 05 e requisito 3.6:

O item 05 define a contratação dos serviços de instalação para os itens 01 e 02, não abrangendo portanto a instalação do item 03.

Já no requisito 3.6 informa que o item 03 deverá ser instalado pela Contratada, contudo, não está definido um ITEM específico para a aquisição de serviço de instalação para este item 03, assim como, não estão definidas as localidades onde deverão ser realizadas as instalações das 26 unidades do tipo III.

PERGUNTA: Podemos considerar que as 26 unidades do tipo III (ITEM 03) deverão ser entregues em Brasília pela Contratada, contudo, serão instaladas e configuradas pela própria Contratante?

### Referente aos requisitos 4.1.5 e 5.6.10:

Junto ao serviço de instalação, a Contratada deverá fornecer uma Operação Assistida.

PERGUNTA: O serviço de Operação Assistida deverá operar por 24x7 ou 8x5 em horário comercial ?

PERGUNTA: O serviço de Operação Assistida poderá ser executado de forma remota, através de VPN ?

PERGUNTA: Cada requisito (4.1.5 e 5.6.10) define um prazo diferente. Devemos considerar 30 dias ou 5 dias ?

PERGUNTA: O período de Operação Assistida deverá ser contabilizado a partir da instalação e operacionalização do 1º Firewall em produção ?

PERGUNTA: Além do MinC, cada partícipe da Ata deverá ter o período de Operação Assistida em separado ou podemos considerar a execução de uma única Operação Assistida abrangendo os 4 órgãos ao mesmo tempo ?

**Referente ao requisito 4.4.8 - subitem IV:**

No caso da abertura de chamados cuja a demanda seja "informativa" ou uma dúvida, o SLA de tempo de resposta é de 8 horas em horário comercial. Contudo, eventualmente a informação requerida no chamado pode depender de consulta ao suporte técnico do Fabricante, sendo que, este tipo de consulta tem baixa prioridade para o mesmo por não se tratar de um "incidente" e a resposta pode não vir em 8 horas.

PERGUNTA: Podemos considerar que no caso de necessidade de consulta da Contratada ao suporte do Fabricante, o tempo em que o mesmo despende para responder poderá ser expurgado da contabilização deste SLA ?

**Referente ao requisito 4.11.8:**

PERGUNTA: O requisito 4.11.8 define que a Contratada deverá fornecer equipamento provisório apenas nos casos em que tenha de recorrer a solicitação de prorrogação descrita no item 4.11.7. Está correto nosso entendimento?

**Referente ao requisito 5.9:**

**Etapas 6:** o projeto de instalação deverá ser entregue 10 dias úteis após a assinatura do contrato

Para confeccionar o projeto de instalação, é necessário ocorrer reuniões entre as equipes da Contratante e Contratada para detalhar a arquitetura atual, objetivos da nova arquitetura, obtenção do inventário (assessment) do ambiente atual, apreciação das especificidades da infra e da solução ofertada, discutir questões operacionais e procedimentos para mudanças no ambiente de produção e etc...

PERGUNTA: Este prazo de 10 dias úteis poderá ser contabilizado após conclusão dessa etapa de reuniões de detalhamento técnico?

**Etapas 7:** a instalação e configuração deverá ser concluída em até 10 dias úteis após a entrega dos equipamentos (recebimento provisório)

Neste caso sem a conclusão da etapa 6 não será possível iniciarmos a etapa 7.

PERGUNTA: Podemos considerar que os 10 dias úteis começam a contar a partir da aprovação do projeto de instalação entregue em cumprimento à etapa 6 e adicionalmente, após atestar o atendimento dos pré-requisitos de infraestrutura e operacionais por parte da Contratante ?

## Questionamentos para o ANEXO III do Termo de Referência

### Referente ao ITEM 01 - Módulo de segurança (Cluster) - Tipo I:

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), especificamente no requisito equivalente ao atual 1.2 constava a exigência dos equipamentos possuírem a funcionalidade de Sandbox, como segue:

*1.2. deve possuir throughput de, no mínimo, 10 (Dez) Gbps com as funcionalidades de controle de aplicação, IPS, Antivírus, Anti-Spyware, Sandbox e log habilitadas simultaneamente na solução. A comprovação se dará através de documentação técnica do fabricante de acesso público informando os throughput aferidos com tráfego HTTP ou blend de protocolos definidos pelo fabricante como tráfego real.*

O recurso de Sandbox é imprescindível para detectar as vulnerabilidades de dia-zero.

Esta exigência foi retirada da atual versão do Anexo III.

Entendemos que houve um erro de digitação e desta forma este recurso ainda é requerido e obrigatório, com isso, não haverá perda do nível de segurança da Solução, pois a questão de prevenção de ameaças avançadas faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

PERGUNTA: Está correto nosso entendimento?

### Referente ao ITEM 01 - Módulo de segurança (Cluster) - Tipo I:

Define o requisito 1.18: Deve suportar, no mínimo, 1.800 (mil e oitocentos) túneis de VPN client to site simultaneamente, estando devidamente licenciado para este fim;

Entendemos que as licenças oferecidas para os usuários de VPN client-to-Site, conforme exigido no item "CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E DE PERFORMANCE MÍNIMAS PARA CADA EQUIPAMENTO ITEM 01 - MÓDULO DE SEGURANÇA (CLUSTER) - tipo I", devem não apenas atender a todos os requisitos técnicos do Termo de Referência, mas também estar sob cobertura de suporte para correção de problemas e abertura de chamados 24/7 durante toda a vigência contratual de 60 meses, incluindo-se aqui os agentes que vão instalados nos endpoints, em atendimento às exigências do requisito 4.1.7 do Termo de Referência. Conforme a gravidade ou criticidade do problema a ser resolvido, a CONTRATADA deverá possibilitar o escalonamento do incidente para a área de suporte ou engenharia do fabricante, devidamente capacitada a resolver o problema, sem custo adicional para o CONTRATANTE.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### **Referente ao ITEM 02 - Módulo de segurança - Tipo II:**

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), especificamente no requisito equivalente ao atual 2.2 constava a exigência dos equipamentos possuírem a funcionalidade de Sandbox, como segue:

*2.2. Deve possuir throughput de, no mínimo, 4.5 (quatro, cinco) Gbps com as funcionalidades de controle de aplicação, IPS, Antivírus, Anti- Spyware, Sandbox e log habilitados simultaneamente na solução. A comprovação se dará através de documentação técnica do fabricante de acesso público informando os throughput aferidos com tráfego HTTP ou blend de protocolos definidos pelo fabricante como tráfego real.*

O recurso de Sandbox é imprescindível para detectar as vulnerabilidades de dia-zero.

Esta exigência foi retirada da atual versão do Anexo III.

Entendemos que houve um erro de digitação e desta forma este recurso ainda é requerido e obrigatório, com isso, não haverá perda do nível de segurança da Solução, pois a questão de prevenção de ameaças avançadas faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

PERGUNTA: Está correto nosso entendimento?

#### **Referente ao ITEM 02 - Módulo de segurança - Tipo II:**

Define o requisito 2.13: Deve suportar, no mínimo, 1.000 (mil) túneis de VPN client to site simultaneamente, estando devidamente licenciado para este fim;

Entendemos que as licenças oferecidas para os usuários de VPN client-to-Site, conforme exigido no item "CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E DE PERFORMANCE MÍNIMAS PARA CADA EQUIPAMENTO ITEM 02 - MÓDULO DE SEGURANÇA - tipo II", devem não apenas atender a todos os requisitos técnicos do Termo de Referência, mas também estar sob cobertura de suporte para correção de problemas e abertura de chamados 24/7 durante toda a vigência contratual de 60 meses, incluindo-se aqui os agentes que vão instalados nos endpoints, em atendimento às exigências do requisito 4.1.7 do Termo de Referência. Conforme a gravidade ou criticidade do problema a ser resolvido, a CONTRATADA deverá possibilitar o escalonamento do incidente para a área de suporte ou engenharia do fabricante, devidamente capacitada a resolver o problema, sem custo adicional para o CONTRATANTE.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### **Referente ao ITEM 02 - Módulo de segurança - Tipo II:**

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), especificamente no requisito equivalente ao atual 2.5 constava a exigência dos equipamentos possuírem recurso flexível e escalável com diversas velocidades de portas RJ45, como segue:

*2.5. Deve possuir, no mínimo, 4 (quatro) interfaces físicas de rede de 1Gbps/2.5Gbps/5Gbps do tipo RJ-45;*

Esta exigência foi retirada da atual versão do Anexo III, permanecendo apenas a velocidade de 1Gbps.

Entendemos que as opções adicionais de throughput de 2,5Gbps e 5 Gbps nas mesmas portas, permitem o reconhecimento de diferentes velocidades dentro da rede, flexibilizando e agilizando os ajustes em determinadas redes de segurança em caso de necessidade e mudança nos próprios equipamentos de redes que serão conectados ao Firewall. Também beneficia outros órgãos que também estão participando deste certame que possui topologias diferentes do próprio Ministério da Cultura.

Sendo assim, entendemos que houve um erro de digitação e o mesmo ainda é exigido e obrigatório, pois, muitos fabricantes de mercado conseguem atender plenamente essa questão.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### **Referente ao ITEM 03 - Módulo de segurança - Tipo III:**

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), especificamente no requisito equivalente ao atual 3.2 constava a exigência dos equipamentos possuírem a funcionalidade de Sandbox, como segue:

*3.2. Deve possuir throughput de, no mínimo, 1 (um) Gbps com as funcionalidades de controle de aplicação, IPS, Antivírus, Anti-Spyware, Sandbox e log habilitadas simultaneamente na solução. A comprovação se dará através de documentação técnica do fabricante de acesso público informando os throughput aferidos com tráfego HTTP ou blend de protocolos definidos pelo fabricante como tráfego real;*

O recurso de Sandbox é imprescindível para detectar as vulnerabilidades de dia-zero.

Esta exigência foi retirada da atual versão do Anexo III.

Entendemos que houve um erro de digitação e desta forma este recurso **ainda é requerido e obrigatório**, com isso, não haverá perda do nível de segurança da Solução, pois a questão de prevenção de ameaças avançadas faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

PERGUNTA: Está correto nosso entendimento?

#### **Referente ao ITEM 03 - Módulo de segurança - Tipo III:**

Define o requisito 3.9: Deve suportar, no mínimo, 500 (quinhentos) túneis de VPN client to site simultaneamente, estando devidamente licenciado para este fim;

Entendemos que as licenças oferecidas para os usuários de VPN client-to-Site, conforme exigido no item "CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E DE PERFORMANCE MÍNIMAS PARA CADA EQUIPAMENTO ITEM 03 - MÓDULO DE SEGURANÇA - tipo III", devem não apenas atender a todos os requisitos técnicos do Termo de Referência, mas também estar sob cobertura de suporte para correção de problemas e abertura de chamados 24/7 durante toda a vigência contratual de 60 meses, incluindo-se aqui os agentes que vão instalados nos endpoints, em atendimento às exigências do requisito 4.1.7 do Termo de Referência. Conforme a gravidade ou criticidade do problema a ser resolvido, a CONTRATADA deverá possibilitar o escalonamento do incidente para a área de suporte ou engenharia do fabricante, devidamente capacitada a resolver o problema, sem custo adicional para o CONTRATANTE.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### **Referente ao requisito 4.30.4:**

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), constava no requisito equivalente ao atual 4.30.4 a exigência suporte à Windows 7, como segue:

*4.30.4. Suportar a análise dinâmica de arquivos maliciosos em ambiente controlado com, no mínimo, sistema operacional Windows 7, Windows 10, Mac OS X, Android, Linux.*

Esta funcionalidade de segurança de análise dinâmica de vulnerabilidades de dia-zero em sistemas operacionais legados é uma das mais importantes para a tecnologia NGFW, principalmente Windows 7, que ainda tem uso comum nas empresas. E por se tratar de uma Ata de Registro de Preço, este recurso é imprescindível.

Identificamos que esta exigência foi retirada da atual versão do Anexo III, sendo que isso comprometerá a eficiência de segurança da funcionalidade de PREVENÇÃO DE AMEAÇAS AVANÇADAS (ZERO DAY), na qual faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

Entendemos aqui que houve um erro de digitação e este requisito de suporte ao Windows 7 ainda é exigido e obrigatório.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### **Referente ao requisito 4.30.13:**

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), constava no requisito equivalente ao atual 4.30.13 a exigência sobre inspeção de links, como segue:

*4.30.13. Permitir o envio de arquivos e links para análise no ambiente controlado de forma automática, podendo ser via API;*

Esta funcionalidade de segurança é uma das mais importantes para a tecnologia NGFW, sendo que, como é sabido os links são disparadamente os maiores vetores e campanhas de malware e portanto, sua inspeção e análise são imprescindíveis para garantir eficiência e ampla cobertura na prevenção de ameaças avançadas (ZERO DAY).

Identificamos nesta nova versão do Anexo III que a funcionalidade de submissão para análise de “links” foi retirada deste requisito sendo que isso, comprometerá a eficiência de segurança da funcionalidade de PREVENÇÃO DE AMEAÇAS AVANÇADAS (ZERO DAY), na qual faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

Entendemos aqui que houve um erro de digitação e este requisito de análise de links ainda é exigido e obrigatório.

Lembrando que tal item não inviabiliza a participação de nenhum fabricante de segurança na qual irá participar desse processo.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### **Referente ao requisito 4.30.14:**

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), constava no requisito equivalente ao atual 4.30.14 a exigência sobre tratamento de URLs em emails, como segue:

*4.30.14. Implementar, identificar e bloquear malwares de dia zero que trafegam pela rede e URL's contidas no corpo do email;*

Esta funcionalidade de segurança é uma das mais importantes para a tecnologia NGFW, sendo que, como é sabido as URLs contidas em e-mails são disparadamente os maiores vetores e campanhas de malware e que muitas vezes os usuários acabam clicando em links que acabam impactando não apenas em vazamento de dados de usuário e senha, mas interrupções de sistemas e de toda operação de uma empresa. Já é conhecimento de diversos Ministérios em Brasília e empresas em todo o Brasil já sofreram ataques que criaram uma grande exposição negativa da sua imagem devido aos ataques mais avançados. Sendo assim, a inspeção e bloqueio de URL's maliciosas contidas no corpo do e-mail, são imprescindíveis para garantir eficiência e ampla cobertura na prevenção de ameaças avançadas (ZERO DAY).

Identificamos nesta nova versão do Anexo III que a funcionalidade abrangendo “URLs contidas em e-mails” foi retirada deste requisito sendo que isso, comprometerá a eficiência de segurança da funcionalidade de PREVENÇÃO DE AMEAÇAS AVANÇADAS (ZERO DAY), na qual faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

Entendemos aqui que houve um erro de digitação e este requisito abrangendo “URLs contidas em e-mails” ainda é exigido e obrigatório.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

#### Referente ao requisito 4.30.19:

No Termo de Referência versão de 11/10/2023 19:07 (v 5.0), constava no requisito equivalente ao atual 4.30.19 a exigência sobre tratamento de arquivos ELF, como segue:

*4.30.19. Deve ser capaz de aplicar de forma complementar às assinaturas de antivírus a inspeção inline através de Machine learning em tempo real arquivos tipo PE (portable executable), ELF (executable and linked format) e Arquivos Microsoft Office, bem como, scripts PowerShell e shell script em tempo real para malwares desconhecidos.*

Esta funcionalidade de segurança é uma das mais importantes para a tecnologia NGFW, sendo que, a inspeção e análise de arquivos *ELF (executable and linked format)* com uso de Machine Learning é imprescindível para garantir eficiência e ampla cobertura na prevenção de ameaças avançadas (ZERO DAY).

Identificamos nesta nova versão do Termo de Referência que a funcionalidade de inspeção inline através de Machine learning em tempo real para arquivos tipo ELF, foi retirada deste requisito, sendo que isso, comprometerá a eficiência de segurança da funcionalidade de PREVENÇÃO DE AMEAÇAS AVANÇADAS (ZERO DAY), na qual faz parte do ETP 3/2023, item 7.1.3 > Letra "e" que pede licenciamento de solução de "Prevenção de ameaças avançadas (Zero day) e muitos fabricantes do mercado de segurança consegue atender plenamente o requisito.

Como é sabido, arquivos ELF são um dos maiores vetores de malware e portanto, sua inspeção inline através de Machine learning em tempo real é fundamental para garantir a eficiência de segurança da funcionalidade de PREVENÇÃO DE AMEAÇAS AVANÇADAS (ZERO DAY).

No próprio Termo de Referência, o requerimento 4.3. define *"A solução de segurança, deve possuir nativamente funcionalidade de Machine Learning capaz de bloquear grande volume dos ataques nas suas redes"*, sendo assim, implicitamente requer a maior abrangência possível na cobertura do Machine Learning e a inspeção inline de ELF é fundamental.

No próprio Termo de Referência, o requerimento 4.30.3. define *"A solução deve detectar e bloquear em tempo real (inline) os artefatos maliciosos desconhecidos (zero day) no próprio GW através de mecanismos de Machine Learning. Não serão aceitas soluções que utilizem equipamentos externos"*, sendo assim, implicitamente requer a maior abrangência possível na cobertura do Machine Learning e a inspeção inline de ELF é fundamental.

No próprio Termo de Referência, o requerimento 4.30.15. define *"As funcionalidades de sandbox tem como objetivo, analisar e bloquear em tempo real de Ameaças Avançadas Persistentes - APT. Essas funcionalidades têm o objetivo de proteger o ambiente contra a entrada de malwares não conhecidos, e para que ela seja efetiva é necessário que a inspeção e bloqueio sejam feitas em linha (inline), através de features de machine learning"*, sendo assim, implicitamente requer a maior abrangência possível na cobertura do Machine Learning e a inspeção inline de ELF é fundamental.

Entendemos aqui que houve um erro de digitação e este requisito de análise de inspeção inline de arquivos ELF ainda é exigido e obrigatório.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?



**Referente ao ITEM 04 - Sistema de gerência centralizada com armazenamento de logs console de gerência, monitoração e relatoria**

O requisito 5.1 define: O gerenciamento centralizado poderá ser entregue como appliance físico ou virtual. Caso seja entregue em appliance físico deve ser compatível com rack 19 polegadas e possui todos acessórios necessários para sua instalação. Caso seja entregue em appliance virtual deve ser compatível com Hyper-V e VMware ESXi;

Entendemos que as soluções de gerenciamento centralizados e armazenamento de logs em caso de appliance físico, deverão ser fornecidas para uso sem restrições de processamento de logs por dia, assim como capacidade de armazenamento de logs. Caso o fabricante possua licenças e hardware físico para processamento e armazenamento de logs, deverá ser fornecido o equipamento e licenciamento de maior capacidade possível.

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

**Referente ao ITEM 04 - Sistema de gerência centralizada com armazenamento de logs console de gerência, monitoração e relatoria**

O requisito 5.2 define: Caso a solução de gerenciamento, monitoração e relatoria, possua licenciamento relacionado a armazenamento, este deve ser entregue com a maior capacidade suportada ou ilimitada sem a necessidade de licenciamento adicional

Entendemos que as soluções de gerenciamento centralizados e armazenamento de logs, deverão ser fornecidas para uso sem restrições de processamento de logs por dia, assim como capacidade de armazenamento de logs. Caso o fabricante possua licenças para processamento e armazenamento de logs, deverá ser fornecida a licença de maior capacidade possível

PERGUNTA: Está correto o nosso entendimento?

**Referente ao ITEM 05:**

Os serviços de instalação são cruciais para o sucesso do projeto e portanto, o objetivo destas questões abaixo é precificarmos os mesmos com maior acuracidade mediante as reais necessidades do MinC:

PERGUNTA: Podemos considerar a possibilidade de instalação física e setup inicial ser executado on-site e o restante da instalação + passagem de conhecimento ser efetuado de forma remota ?

PERGUNTA: Poderiam informar, em ordem de grandeza, a quantidade estimada de regras de firewall que deverão ser migradas pela Contratada para a nova solução de NGFW ?

PERGUNTA: Poderiam informar, em ordem de grandeza, a quantidade estimada de VPNs Site-to-Site que deverão ser migradas pela Contratada para a nova solução de NGFW ?

PERGUNTA: Poderiam informar, em ordem de grandeza, a quantidade estimada de Endpoints (Notebooks e Desktops) em que a Contratada deverá efetuar a instalação e configuração da VPN Client-to-Server para a nova solução de NGFW ?

## Questionamentos - dúvidas gerais

- A assinatura da DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO pode ser efetuada via Assinatura Eletrônica?
- Referente ao cadastro de lances no Portal:

O item 01 faz referência a um “Módulo de Segurança (CLUSTER)”, composto por 2 equipamentos.  
Devemos considerar, para efeito de calculo do valor total, o valor unitário sendo a composição do Cluster (dois equipamentos)?
- Sendo o critério de julgamento o menor preço por Grupo, entendemos que o vencedor será o que apresentar o menor preço total do Grupo (e que esteja dentro dos valores estimados definidos no Edital), ainda que não apresente o menor valor unitário em um determinado item na etapa de lances. Está correto nosso entendimento?
- Atualmente contamos com novos recursos altamente eficazes e de alta qualidade como plataformas de treinamento online. Podemos considerar que o treinamento solicitado, seja efetuado de forma remota (formato online em tempo real, com laboratório virtual e instrutores)?
- Caso não seja aceito o treinamento de forma remota, qual a localidade que deverá ser ministrado o treinamento?
- Referente ao quantitativo do Treinamento: O total de treinamento solicitado é igual a 5, sendo:
  - 2 x Ministério Da Cultura, sendo 1 executado em 2024
  - 1 x Ministério Do Turismo
  - 1 x Ministério Do Meio Ambiente E Mudança Do Clima
  - 1 x Serviço Florestal Brasileiro

Devemos considerar que o quantitativo é uma turma com até 5 participantes em cada órgão? Ou seja, no caso do Ministério da Cultura, devemos considerar 2 turmas de 5 participantes cada?
- O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, porém o suporte, garantia e licenças de proteção terão a vigência de 60 meses.

Ao final dos 12 meses, a responsabilidade do cumprimento do SLA termina e fica vigente apenas a condição do fabricante (Exemplo: Acionamento direto ao fabricante via 0800, atendimento em Inglês etc.)?