



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA
COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO PROFAZ

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 009/2017

AQUISIÇÃO DE TI - APPLICATION PERFORMANCE MONITORING (APM)

ESCLARECIMENTOS ÀS EMPRESAS

País: BRASIL

Nome do Projeto: PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – PROFAZ/ES

Nº do empréstimo: Contrato de Empréstimo nº 2245-OC/BR

Objeto: AQUISIÇÃO DE TI - APPLICATION PERFORMANCE MONITORING (APM)

REF.: Pedidos de Esclarecimentos

Prezados Senhores,

Apresentamos a seguir os questionamentos apresentados pelas empresas interessadas, que se manifestaram durante o período de 10/07/2017 a 17/08/2017, em que edital foi tornado público, e respostas correspondentes. Os questionamentos foram transcritos literalmente, omitindo-se apenas a identificação da empresa que submeteu o pedido de esclarecimento.

A Secretaria de Estado da Fazenda agradece a todas as empresas que demonstraram interesse em fornecer o objeto a ser licitado.

Atenciosamente,

RICARDO ISHIMURA
Pregoeiro CPL-PROFAZ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA
COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO PROFAZ

Questionamento 01

No parágrafo 3, página 39. Obrigações da contratada - Fornecer, ou ao término do contrato ou a cada período de 1 (um) ano, os dados históricos gerados pela ferramenta.

Informação: A solução é capaz de armazenar 36 meses de dados históricos e mais, salvo dados de traces que são dados detalhados para utilização em troubleshooting e deep dive. Esses são armazenados, por padrão, durante 7 dias.

Resposta: Ok.

Questionamento 02

Na página 43, item 40. Deverá ser capaz de armazenar 100% (cem por cento) dos dados coletados, em base histórica pelo período de 1 (um) ano.

Informação: A solução é capaz de armazenar 36 meses de dados históricos e mais, salvo dados de traces que são dados detalhados para utilização em troubleshooting e deep dive. Esses são armazenados, por padrão, durante 7 dias.

Resposta: Ok.

Questionamento 03

Não notamos menção em relação a custo para compra de hardware, storage e software, no caso de soluções on premise. Em soluções Saas, esses "custos" estão embutidos no licenciamento. Inclusive são itens de suma importância quando falamos em retenção de dados.

Resposta: Caso solução on premise seja vencedora, será utilizada infraestrutura da SEFAZ. Caso a solução dependa de venda de casada de hardware específico, este custo deverá estar incluído na proposta.

Questionamento 04

Na página 42, item 23. Deverá coletar todos os erros, exceções e logs dos servidores envolvidos (web, aplicação e banco de dados), gerados através de cada transação ou visualizando-os de forma geral, sem a necessidade de configuração para definição de quais serão as classes dos erros ou exceções a serem tratadas.

Pergunta: Uma vez que todos os erros, problemas de performance e disponibilidade são automaticamente detectados e armazenados pela solução e todas as informações necessárias para troubleshooting estão contidas nela, a coleta de logs torna-se opcional?

Resposta: Não, é necessária também a coleta dos logs conforme item 23 das Funcionalidades Obrigatórias.



Questionamento 05

Na página 43, item 54. Para o monitoramento da experiência do usuário final será admitido o mecanismo de injeção de código Javascript nas aplicações. Essa injeção deve ser de forma automática via agente da Solução, módulos de servidores WEB ou componentes de rede de forma a não exigir alteração do código fonte da aplicação.

Pergunta: A injeção de código Javascript, por si só, gera alteração do código fonte por ser um componente de programação. A afirmação acima se refere a não realizar alterações manuais, mas, de forma automática através de agente. Correto?

Resposta: Correto, sem a necessidade de alterações manuais.

Questionamento 06

Na página 44, item 60. Deverá mostrar o tipo de dispositivo utilizado pelo usuário incluindo os dispositivos móveis.

Pergunta: Haverá aplicativos nativos para dispositivos móveis (apps) a serem monitorados ou somente aplicativos web responsivos? Caso haja aplicativos nativos (apps), precisamos saber a quantidade de usuários ativos por mês, ou seja, quantidade de usuários que acessaram a aplicação pelo menos um vez por mês.

Resposta: Não foi pensada na previsão de aplicativos móveis. A SEFAZ ainda não os possui.

Questionamento 07

Sobre retenção de dados, itens 23 e 54.

Informação: Precisamos saber quantas transações as aplicações monitoradas geram por dia, mês ou ano, para fim de licenciamento.

Resposta: No momento da consulta pública não foi solicitado esse levantamento. Fazê-lo agora demandaria muito tempo e esforço. Em várias aplicações seria necessária a alteração de seu código-fonte para realizar a coleta. Não é exequível na véspera do pregão.

Questionamento 08

Referente ao item “2.5 Modalidade do Licenciamento”, entendemos que para atendimento a demanda deste projeto, a solução ofertada poderá ser apresentada em uma das modalidades de licenciamento apresentada no termo de referência (perpétuo ou cessão de uso). Está correto este entendimento?



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA
COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO PROFAZ

Resposta: Já respondido anteriormente.

Questionamento 09

Referente ao item “2.5 Modalidade do Licenciamento”, considerando que a resposta ao questionamento 1 foi positiva (será permitido licenciamento perpétuo ou cessão de uso), devido as características de segurança e relevância das informações que será coletada pela solução a ser ofertada, entendemos que em qualquer modalidade a solução deverá ser instalada e configurada no datacenter da SEFAZ-ES, para restringir a propagação para outros ambientes e garantir o caráter sigiloso das informações e também a integridade de todas os dados mesmo após o período de contrato. Está correto este entendimento?

Resposta: Já respondido anteriormente.

Questionamento 10

Referente ao treinamento, considerando o mínimo de 12 (doze) funcionários da Gerência de Tecnologia da Informação - GETEC, com realização nas dependências da sede da SEFAZ (Av. João Batista Parra, 600, Ed. Aureliano Hoffman, Enseada do Suá, Vitória, ES, CEP: 29050-375), com no mínimo 24 horas de carga horária. Entendemos que após a configuração/demonstração do ambiente de validação, este mesmo ambiente poderá ser utilizado para ministrar o treinamento do tipo “IN-MENTORY”. Esta correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, poderá.

Questionamento 11

Relativo a prestação dos serviços de suporte/garantia, são solicitados que os serviços sejam executados remotamente e eventualmente on-site. Entendemos que o atendimento onsite será realizada nas hipóteses identificadas inicialmente pelo atendimento remoto onde seja identificada pela contratada esta necessidade ou por recomendação e validação do fabricante. Está correto este entendimento?

Resposta: Sim.

Questionamento 12

Considerando que o treinamento do tipo “IN-MENTORY” na solução ofertada, será realizado na sede da SEFAZ-ES e que o acesso a gerência da solução estará disponível a rede local, entendemos que para a execução do treinamento, poderão ser utilizadas as próprias máquinas/equipamentos pertencentes aos participantes destes treinamentos, desde que atendam aos requisitos mínimos para acesso a solução. Está correto este entendimento?

Resposta: Correto.



Questionamento 13

Em relação a implementação da solução, considerando que haverá uma fase prévia de validação, que representa uma sub-parte da implementação total do projeto, entendemos que a implementação irá partir já dos itens instalados durante a fase de validação até a conclusão da implementação do projeto. Está correto este entendimento?

Resposta: Não será utilizado o ambiente de produção no momento da validação. Será montado ambiente para essa fase e o produto estando aderente aos requisitos solicitados, será feita a instalação no ambiente de produção.

Questionamento 14

Referente ao dimensionamento da solução a ser ofertada. No termo de referência é informado que a SEFAZ-ES possui um parque de aproximadamente 150 (cento e cinquenta) aplicações dispostas em 10 (dez) servidores no ambiente de produção. A solução que será ofertada é dimensionada também pela quantidade de memória RAM (Física ou lógica) de cada um dos servidores. Desta forma solicitamos a distribuição de memória RAM nestes 10 servidores objeto de contratação, para o correto dimensionamento da proposta.

“Questionamento 2, referente ao item “2.5 Modalidade do Licenciamento”, considerando que a resposta ao questionamento 1 foi positiva (será permitido licenciamento perpétuo ou cessão de uso), devido as características de segurança e relevância das informações que será coletada pela solução a ser ofertada, entendemos que em qualquer modalidade a solução deverá ser instalada e configurada no datacenter da SEFAZ-ES, para restringir a propagação para outros ambientes e garantir o caráter sigiloso das informações e também a integridade de todas os dados mesmo após o período de contrato. Está correto este entendimento ?

Resposta: Não. Nosso entendimento é que não é imperativa a instalação da solução em hardware da SEFAZ, permitindo também a opção por soluções hospedadas em locais diferentes. As informações que serão coletadas serão informações de telemetria, de saúde dos servidores e das aplicações. Sendo assim, não serão coletadas informações sigilosas, inerentes ao negócio d negócio da SEFAZ.”

Considerando, também, o disposto no item 8 do Documento de Boas Práticas, Orientações e Vedações (em anexo), emitido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal, que tem força normativa legal, estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, os dados e informações dos órgãos públicos contratantes, devem, obrigatoriamente, residir em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups). Entendemos que o haverá revisão às respostas encaminhadas anteriormente, visto que não há garantias de que a oferta SaaS (licenciamento ofertado em nuvem, não sendo utilizado os equipamentos da própria Sefaz-ES/on premises) residirá em território nacional. Nosso entendimento está correto?



Resposta: No ato da consulta pública não fomos informados de dimensionamento das soluções de acordo com o montante de memória dos servidores. Essa informação pode ser disponibilizada, porém como nossos servidores são virtualizados, fica a critério do setor de infraestrutura da SEFAZ aumentar ou diminuir o quantitativo de RAM de cada servidor conforme necessário.

Questionamento 15

Item 31. “Deverá possibilitar a identificação do trecho de código que deve ser revisado no caso de alguma violação de performance ou de ocorrência de erro.”

Entendemos que este item solicita a integração com IDEs (ambiente de desenvolvimento integrado) padrões de mercado como é o caso do Visual Studio para aplicações .Net. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não é necessária integração com IDE. Apenas é necessário que aponte o trecho de código onde o problema foi detectado.

Questionamento 16

Baseado no item 2.2 (pagina 34) – “O licenciamento do monitoramento final do usuário normalmente é feito por page visits ou sessions, sendo necessárias 20,5 milhões ou 6 milhões respectivamente, para um período de 12 (doze) meses. As informações de page visits e sessions foram retiradas do Google Analytics nos últimos 12 (doze) meses dos principais sites da SEFAZ.”

Entendemos que session, tem a seguinte definição – o período de tempo que um usuário está ativo no site ou aplicativo.

Conforme documentação do Google Analytics (https://support.google.com/analytics/answer/6086069?hl=en&ref_topic=6083659). Sendo assim, o licenciamento deve ser feito para 6 milhões de session. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O parágrafo já foi alterado em questionamento anterior.

Questionamento 17

Não encontramos detalhamento técnico do que será consistida a Operação assistida (30 dias? 60 dias ?).

2.3 Treinamento • A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos customizados (do tipo IN-MENTORY) que deverá repassar os aspectos funcionais das respectivas ferramentas de forma a permitir que a SEFAZ possa conduzir o suporte e a sustentação das mesmas após o período de Operação Assistida.

Resposta: A Operação Assistida consiste no acompanhamento das atividades de instalação e configuração pelos técnicos designados pela SEFAZ.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA
COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO PROFAZ

Questionamento 18

Sobre o Suporte , o item abaixo não especifica os limites mensais de hora a serem utilizadas, pois fica sub-entendido que a Sefaz poderá solicitar (sem limites mensais) configurações sofisticadas o que pode ser (criação de scripts, plugins, dashboards, etc.)

Deverá ser ofertado suporte técnico telefônico, em língua portuguesa, por técnicos e consultores capacitados nos produtos contratados, capazes de executar tarefas de operacionalização tradicionais e até configurações mais sofisticadas, por meio de ligações locais ou gratuitas (0800), ou ferramentas de abertura de chamados online, sem custos para a SEFAZ.

Resposta: Não há restrição quanto aos limites mensais. A SEFAZ irá acionar o suporte quando necessário.