

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO | PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 03/2023 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

1 mensagem

Comercial PPN <comercial@ppntecnologia.com.br>

12 de abril de 2023 às 16:49

Para: "licitacao@trt24.jus.br" <licitacao@trt24.jus.br>

Cc: Paulo Diniz <paulo.diniz@ppntecnologia.com.br>, Carlos Teles <carlos.teles@ppntecnologia.com.br>, Rodrigo Fraga <rodrigo.fraga@ppntecnologia.com.br>

Prezado Senhor (a) Pregoeiro (a), boa tarde.

A empresa PPN Tecnologia e Informática, CNPJ 05.673.799/0001-09 vem por meio deste encaminhar o pedido de esclarecimento a seguir:

1 – Em função da republicação do edital, entendemos que todos os esclarecimentos e devidas respostas prestadas por este tribunal continuam sendo válidas desde que o contexto das mesmas não se aplique ao requisito de certificação KCS (Knowledge Certification Service) que foi suprimido do termo de referência nesta nova publicação do edital. Está correto o nosso entendimento?

2 - Caso o Tribunal não considere válidas as respostas dadas anteriormente, submetemos novamente os esclarecimentos (2 a 11):

De acordo com o edital em seu item 18, DOS REQUISITOS PARA ANÁLISE TÉCNICA DA SOLUÇÃO, quanto aos subitem 18.1 da prova de conceito, temos os seguintes questionamentos:

- a. No GRUPO Gerenciamento de configuração e ativos de Serviços: No item 3, diz que “a solução deverá obter de forma automatizada as alterações que o Contratante fará no ambiente de testes.” Gostaríamos de saber qual é o escopo de alterações a serem realizadas durante os testes. Quais classes ou atributos farão parte das alterações?
- b. No GRUPO Ferramenta de Chatbot: No item 7, diz que “A empresa deverá demonstrar que o chatbot possa ser publicado e integrado em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile).” Nosso chatbot pode ser publicado em inúmeras plataformas de mensagens, tais como telegram e WhatsApp, porém como envolve licenciamento e ferramentas de terceiros, o esforço para essa integração irá gerar custos e contratações de brokers os quais efetuam cobrança por número de mensagens. Desta forma, entendemos que uma demonstração do nosso chatbot disponibilizado em aplicativo mobile atende ao requisito solicitado. Está correto nosso entendimento?
- c. No GRUPO Ferramenta de Chatbot: No item 9, diz que “A empresa deverá demonstrar a capacidade do chatbot realizar requisição, via webservice, a um serviço disponibilizado pelo Contratante.” Gostaríamos de saber maiores informações sobre webservice e qual tipo de serviço será requisitado durante as realizações da análise?
- d. Gestão de Projetos Ágeis: No item 12, onde “Demonstrar a possibilidade de se configurar um processo de desenvolvimento de software na solução, cujos status reflitam no painel kanban.” Existe a possibilidade de disponibilizar informações sobre esse processo de desenvolvimento de software?

3 – De acordo com o edital, em seu item 19.1.1.3, diz que: “A comprovação de atendimento do requisito por meio de documentação não elimina a necessidade de comprovação do atendimento deste requisito em tempo de análise amostra ou implantação, mas caso o requisito não seja comprovado por meio de documentação, a proposta do licitante estará sujeita à desclassificação por parte da comissão técnica do Contratante.” Gostaríamos de saber como será o processo de validação dos itens, pois caso o comitê técnico do TRT entenda que o item não está comprovado devidamente, poderá ser feito algum diligenciamento para dirimir a dúvida referente ao item?

4 – De acordo com o edital, em seu item 19.1.1, diz que: “Da matriz ponto a ponto, a qual deverá ser enviada conforme planilha modelo disponibilizada no Anexo II do TR - Matriz ponto a ponto.” E seu subitem 19.1.1.1 “Para cada requisito desta matriz deverá conter a página e o parágrafo da documentação da solução que comprove o atendimento ao requisito.” Entendemos que para cada item poderemos utilizar links públicos internet, no site do fabricante da solução, indicando o link e o local onde encontra-se a referida comprovação, sem a necessidade de se enviar arquivos físicos. Nosso entendimento está correto?

5 – O termo de referência faz diversas menções sobre containeres. Gostaríamos de saber se os mesmos encontram-se instalados em estrutura on-premise, em nuvem ou de forma híbrida. E caso estejam em nuvem, em qual ou quais provedores?

6 – O edital, em seu termo de referência, não informa o total de usuários finais nos ambientes de cada participante deste certame. Desta forma, entendemos que podemos considerar o total de usuários finais nos baseando no total de ativos – desktops e notebooks de cada participante. Nosso entendimento está correto?

7- O edital no item 1.2.5.2.11 diz que a solução deverá permitir o empacotamento e distribuição de software nos computadores de forma automatizada. Além disso, uma vez que o processo de gestão de ativos faz parte do conjunto da solução, subentende-se que essa distribuição de software deveria estar integrada (de forma nativa ou usando ferramenta de terceiros) com a gestão de incidentes, correto? Nesse sentido, é correto afirmar que, caso a resolução de um incidente dependa da instalação remota de um software nas estações de trabalho, que a integração prevista entre esses módulos, deveria automaticamente acionar essa distribuição e instalação do software requerido, para a conclusão do chamado? Ainda sobre esse item, a distribuição de software deverá ser compatível com sistemas operacionais Linux?

8- Os itens 12.5 e 12.5.1 do termo de referência determinam que a solução de suporte remoto deverá ser integrada com a solução de ITSM. Neste sentido, seria correto afirmar que caso a resolução de um incidente dependa do acesso remoto a uma estação de trabalho, deverá ser possível a partir da console de atendimento do ITSM, executar uma ação para a tomada de controle da estação de trabalho remota? Ainda sobre esse item, o controle remoto deverá ser compatível com sistemas operacionais Linux?

9 – Sobre o item 12.4 do termo de referência que requer a integração do módulo de gestão de projetos ágeis com a solução de ITSM. Seria correto afirmar que essa integração deve permitir que o módulo de gestão de projetos ágeis utilize a mesma base de usuários da solução ITSM, bem como, os ativos do CMDB ou registro do incidente/problema/mudança para a alocação de tarefas por exemplo. Pois ao nosso entendimento é importante para que não seja necessária a replicação e sincronização dos dados de usuários em ferramentas distintas. Está correto o nosso entendimento?

10 – sobre o item 1.2.2.2 do Termo de referência, seria correto afirmar que para o atendimento do edital deve ser entregue um infraestrutura em nuvem com um “Tenant” independente para cada Tribunal que faz parte dessa contratação, de forma que cada um possa ter a gestão do seu ambiente de ITSM de forma independente? Está correto o nosso entendimento?

11 – Sobre a possibilidade do uso de soluções de terceiros para complementar as funcionalidades de Gerenciamento de Projetos Ágeis e Gestão de Ativos (com suporte remoto, distribuição de softwares e Gestão de patches) entendemos que além de estarem integradas às soluções de ITSM, estas soluções complementares também deverão ser instaladas entregues na modalidade SaaS (em nuvem), assim como o escopo geral da contratação (exceto os agentes das estações de trabalho que poderiam ser locais). Está correto o entendimento? Ainda nesse sentido, entendemos que quaisquer softwares de terceiros utilizados para integração também deverão comprovar que sua instalação em nuvem tenha os mesmos níveis de disponibilidade e segurança exigidos para a solução de ITSM. Está correto o nosso entendimento?

12 – Com relação aos itens 1.2.7.9.4.1 a 1.2.7.9.4.3, descritos a seguir:

1.2.7.9.4.1. Ser capaz de realizar a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante (estações de trabalho, notebooks, equipamentos de rede, storage, clusters, sistemas operacionais windows, MacOS Linux, Unix, Solaris, HP-UX e Aix, servidores físicos, virtuais e containers, Docker, Kubernetes, Webservers, Application Servers, Databases, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, etc), seja ela em infraestrutura interna ou em nuvens públicas (MicrosoftAzure, Google Cloud, Amazon Web Service – AWS, Openstack, dentre outras);

1.2.7.9.4.2. Obter de forma automatizada informações de relacionamento entre ativos no processo de inventário de ativos e construção da visão de serviços de TI;

1.2.7.9.4.3 Prover a descoberta dos serviços de negócio “top down” e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio.

Para o atendimento dos itens 1.2.7.9.4.1 a 1.2.7.9.4.3, entendemos que a solução ofertada deverá efetuar varredura no ambiente da contratante, sendo capaz de detectar automaticamente, pelo menos os tipos de tecnologias descritas no item 1.2.7.9.4.1, e para todos estes tipos de tecnologias deve gerar o mapa de relacionamento entre os itens de configuração, e permitir a sua associação aos serviços de negócio, construindo assim o mapa dos relacionamentos. Esses requisitos são fundamentais permitir a análise de impacto dos incidentes nos serviços de negócio suportados pelo ambiente de tecnologia e devem ser atendidos integralmente por todos os proponentes. Está correto o nosso entendimento?

Ainda sobre esse os referidos itens, entendemos que caso a documentação do proponente não seja suficiente para comprovar o atendimento pleno destes requisitos, deverá o proponente demonstrar essa funcionalidade na fase de testes prevista no edital. Está correto o nosso entendimento?

13 – Com relação aos itens 1.2.7.9.21.1. - Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados. Entendemos que a para a automatização de distribuição de patches, o componente de gestão de ativos deverá necessariamente ser integrado com o processo de gestão de mudanças existentes na solução de ITSM, de tal forma que uma vez aprovada a mudança, seja possível a execução automática de um workflow para a distribuição efetiva dos patches. Está correto o nosso entendimento?

14 - Considerando um ambiente com vários "tenants" (um para cada tribunal), podemos ter todos esses "tenants" rodando na mesma instância? Em caso afirmativo poderia ser o proponente o gestor dessa instância para todos os tribunais de forma a ganhar sinergia na administração dos ambientes?

Obrigado,



61 3963-0266

comercial@ppntecnologia.com.br

www.ppntecnologia.com.br

SBN Quadra 2 Bl F Sl 1505 Brasília, DF 70040-911

