

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 006/2011

O **Banpará S/A** leva ao conhecimento de todos os interessados, os seguintes esclarecimentos, relativos à licitação em epígrafe:

**Pergunta 1:** O item 4.5 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA comenta que o treinamento deverá ser fornecido pela contratada. Entendemos que o treinamento não precisa ser oficial do fabricante. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer os requisitos do treinamento oficial.

**Resposta 1:** Está correto o entendimento. O treinamento não precisa ser o oficial do fabricante. Ressaltamos que em cada fase deverá ser homologada pelo banco, que emitira um termo de aceite. Caso não seja homologada, a CONTRATADA deve realizar os ajustes necessários no prazo estabelecido e acordado com o BANCO, sem prejuízo no tempo de execução total do projeto. Esta característica se estende aos treinamentos onde o Banco emitirá o termo de aceite do treinamento recebido. Pois entende-se que se trata de uma das fases do projeto.

**Pergunta 2:** No subitem 3.26 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA solicita o seguinte: “Desenvolvido em plataforma .NET da Microsoft;”. Considerando que: a) trata-se de um edital de prestação de SERVIÇOS e não de fornecimento de MATERIAIS, e como tal o que importa são as funcionalidades do serviço provido pelo contratado e não os produtos usados pelo contratado para prover tais funcionalidades; b) nem todo software de Service Desk é desenvolvido em plataforma .NET – muitos são desenvolvidos em JAVA, o que não impede que as funcionalidades exigidas no edital sejam atendidas; c) limitar à plataforma .NET deixaria vários licitantes potenciais fora da disputa, reduzindo fortemente a competição do certame. Considerando tudo isso, entendemos que houve um erro de digitação na exigência de que o software seja desenvolvido em plataforma .NET, e que o que se pretendia exigir na verdade era “plataforma .NET ou JAVA”. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos ao órgão a gentileza de esclarecer por qual motivo são serão aceitos produtos desenvolvidos na plataforma JAVA e que atendem às funcionalidades exigidas pelo edital.

**Resposta 2:** A aplicação deve ser desenvolvida em plataforma .NET da Microsoft .

- a. É requisito fundamental que as aplicações contratadas pelo banco se enquadrem nos padrões tecnológicos de nosso ambiente, no qual nossa equipe está devidamente treinada com expertise para prestar suporte, bem como nossos contratos de manutenção e suporte do ambiente estão pautados. O item 3.26 Configuração do ambiente – Requisitos obrigatórios demonstra claramente qual o ambiente tecnológico em que a aplicação deve ser instalada, onde fica evidente a necessidade de aderência ao padrão Microsoft .NET
- b. / c. Não entendemos que se trata de uma limitação, mas sim de uma característica técnica a ser observada, como um dos requisitos mínimos para o funcionamento da aplicação no ambiente Banpará. De nada adiantaria contratarmos uma solução que não se enquadre nesses padrões sob o risco da aplicação não funcionar e não termos expertise suficiente para solucionar incidentes de infra-estrutura em um ambiente estranho a nossa equipe.

**Pergunta 3:** No subitem 3.5 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA comenta “Possuir total integração a solução de inventário e discovery automático (Landesk) recentemente adquirida pelo BANCO.”, Informamos que a solução que pretendemos ofertar possui um módulo para integração a outras soluções através de web services. Desta forma, a solução por nós ofertada e a solução Landesk podem se comunicar através de web services. Entendemos que a solução Landesk permite a integração através de web services. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta 3:** Está correto o entendimento.

**Pergunta 4:** O subitem 12.1.4, do Edital, que aborda as condições de habilitação, exige, por parte dos licitantes, a “Indicação dos profissionais de que trata o item 7.4 do termo de referência, anexo I do edital, bem como, a comprovação dos perfis exigidos por meio de curriculum vitae (primeiro paragrafo), conforme item 16.2 do Termo de Referência, anexo I do edital”. Entendemos que essa exigência só é pertinente após a homologação do resultado da licitação. Visto que, a contratação dos profissionais, pela licitante vencedora, só ocorrerá após a homologação do resultado da licitação. Pedimos confirmar nosso entendimento.

**Resposta 4:** Trata-se de requisito de habilitação, devendo ser atendida no momento da licitação.

**Pergunta 5:** O item 3.1. do Termo de Referência especifica que a ferramenta deverá ser aderente a todos os processos ITIL definidos pela área de TI do BANCO.

3.1.1. - Gestão de Incidentes

3.1.2. - Gestão de Problemas

3.1.3. - Gestão de Mudanças

3.1.4. - Gestão de Configuração

3.1.5. - Gestão de Liberação

3.1.6. - Gestão de Indicadores

3.1.7. - Gestão de SLA/SLM

3.1.8. – Gestão de Capacidade

3.1.9. – Gestão de Identidade

3.1.10. – Gestão e Controle de Solicitações de serviço de Help-Desk

3.1.11. – Gestão de Catalogo de Serviços

Entendemos que o escopo da Consultoria de Governança de TI se restringirá aos seguintes processos: Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Configuração, Gestão de Liberação, Gestão de Indicadores, Gestão de SLA/SLM, Gestão e Controle de Solicitações de serviço de Help-Desk e Gestão de Catalogo de Serviços. Favor confirmar o nosso entendimento.

**Resposta 5:** O entendimento está parcialmente correto, desde que se observe ao descrito em todo o item 4 que delimita os REQUISITOS PARA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONSULTORIA TÉCNICA, de forma que seja suficiente para a implementação da Solução conforme objeto deste termo de referência.

**Pergunta 6:** O item 3.1. do Termo de Referência especifica que a ferramenta deverá ser aderente a todos os processos ITIL definidos pela área de TI do BANCO.

3.1.1. - Gestão de Incidentes

3.1.2. - Gestão de Problemas

3.1.3. - Gestão de Mudanças

3.1.4. - Gestão de Configuração

3.1.5. - Gestão de Liberação

3.1.6. - Gestão de Indicadores

3.1.7. - Gestão de SLA/SLM

3.1.8. – Gestão de Capacidade

3.1.9. – Gestão de Identidade

3.1.10. – Gestão e Controle de Solicitações de serviço de Help-Desk

3.1.11. – Gestão de Catalogo de Serviços

Entendemos que o escopo do Outsourcing dos Serviços de Service Desk em primeiro nível se restringirá aos seguintes processos: Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Configuração, Gestão de Liberação, Gestão de Indicadores, Gestão de SLA/SLM, Gestão e Controle de Solicitações de serviço de Help-Desk e Gestão de Catalogo de Serviços. Favor confirmar o nosso entendimento.

**Resposta 6:** O entendimento está parcialmente correto, desde que se observe ao descrito em todo o item 3 que delimita os REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE SERVICE DESK, de forma que seja suficiente para a implementação da Solução conforme objeto deste termo de referência.

**Pergunta 7:** No item 3.7 o Banco solicita que a licitante tenha quaisquer outros serviços solicitados pela TI. Solicitamos esclarecimento detalhado destas possíveis requisições de gerenciamento, para que o mesmo possa ser adequadamente cotado e comprovado pelas licitantes.

**Resposta 7:** Quanto a dúvida do item 3.7, esclarecemos que ferramenta deve possuir uma interface web para gestão e abertura de incidentes diretamente pelo usuário, de forma que possamos cadastrar novas classificações de chamados a serem abertos, além do que já esteja previamente configurado para gerenciamento de mudanças e problemas, viabilizando assim uma maior escalabilidade ao catálogo de serviços oferecidos pela área de TI do Banco

**Pergunta 8:** No item : 4.3. Serviços de Análise, Modelagem, Implementação e Produção, onde está escrito: “Disponibilizar o Software em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção do BANCO, conforme as normas de procedimentos definidas pelo mesmo.” Para que a ferramenta possa ser disponibilizada, no ambiente de desenvolvimento, pelo Banco, é necessária a liberação de seus fontes. Nosso entendimento está correto?

**Resposta 8:** Não é necessária a liberação dos fontes para a instalação da aplicação no ambiente de desenvolvimento. A aplicação poderá ser instalada neste ambiente onde poderemos realizar manipulações e simulações de sua utilização antes de disponibilizarmos a versão para homologação e conseqüentemente produção.

**Pergunta 9:** 3.5. Possuir total integração a solução de inventário e discovery automático (Landesk) recentemente adquirida pelo BANCO. A ferramenta Landesk possui recurso para exportar os dados?

**Resposta 9:** A exportação será possível através de arquivos no formato *Comma-separated values* (CSV).

**Pergunta 10:** 3.12. Permitir que através da integração com a solução de inventario (Landesk), visualizar todos os atributos disponibilizados pela ferramenta.

a. Quais são os meios de integração que a solução LANDESK disponibiliza?

**Resposta a:** A integração pode ser feita através de web services

b. Quais são os atributos que a solução LANDESK disponibiliza para uma integração?

**Resposta b:** Os atributos podem ser interpretados a partir da leitura do arquivo WSDL do web service

**Pergunta 11:** 3.15. Possuir recursos para abertura automática de incidentes oriundos da ferramenta de monitoração de mercado e de uso do BANCO.

a. Qual ferramenta de monitoração?

**Resposta a:**

- Cacti Versão 0.8.7c
- HP System Insight Manager 6.2
- PRTG Traffic Grapher V6.2.2.983 Freeware Edition
- IBM Director System
- MegaRAID Storage Manager

b. A ferramenta gera traps SNMP ?

**Resposta b:** Das ferramentas listadas acima, somente o Cacti, o Insight Manager e o IBM Director geram traps SMNP. O PRTG Traffic Grapher V6.2.2.983 Freeware Edition gera arquivos no formato Comma-separated values (CSV). O MegaRAID Storage Manager gera mensagens via SMTP.

c. Quais estratégias de integração a ferramenta de monitoração disponibiliza?

**Resposta c:** Para as que geram mensagens no padrão SMNP, a aplicação de Service Desk pode interceptar as mensagens e interpretá-las. Para as que geram arquivos no formato CSV, o Service Desk pode importar esses dados e interpretá-los. Para as que geram mensagens no padrão SMTP, a aplicação de Service Desk pode ler as mensagens e interpretá-las a partir de uma caixa de correio padrão.

Há ainda a possibilidade de todas as ferramentas gerarem mensagens via SMTP, onde a aplicação do Service Desk pode ler as mensagens e interpretá-las a partir de uma caixa de correio padrão.

**Pergunta 12:** Com relação ao item 3.26.1, serão aceitas soluções que atendam aos requisitos funcionais mas que sejam desenvolvidos parcialmente ou totalmente em JAVA, mantendo os requisitos de segurança e demais requisitos não funcionais exigidos?

**Resposta 12:** Apenas Desenvolvido em plataforma .NET da Microsoft;

**Vera Morgado**

Pregoeira