



## Solicitação de esclarecimentos do processo: 017/2022/MTI - Uniredes Inteligência em TI

Cristiane Maracci <cristiane.maracci@uniredes.net>

6 de outubro de 2022 10:25

Para: "pregao@seplag.mt.gov.br" <pregao@seplag.mt.gov.br>

Cc: "aquisicao@mti.mt.gov.br" <aquisicao@mti.mt.gov.br>, Gabriel Pedroso <gabriel.pedroso@uniredes.net>, "Orba5rw94.6xd29seo1@crm.omie.com.br" <Orba5rw94.6xd29seo1@crm.omie.com.br>

Bom dia,

Seguem os questionamentos para o processo 017/2022/MTI

**Questionamento 01:** No item 9.1 do Anexo I existe a descrição do suporte técnico que deverá ser executado para a aplicação Zabbix, porém não existe tensão quanto as características do ambiente Zabbix atual, seria importante saber:

- Versão atual do Zabbix?
- Qual tecnologia de base de dados estão utilizando como Zabbix Database?
- Qual é o tamanho atual do Zabbix Database? Existe alguma tecnologia de replicação de base de dados aplicada?
- Quantos Valores Por Segundo (VPS) o Zabbix está processando atualmente?
- Quantos Hosts ele monitora?
- Quantos Zabbix Proxies existem no ambiente?
- Existe customização de nível de Zabbix Frontend?

**Questionamento 02:** No item 9.1 do Anexo I existe a descrição do suporte técnico que deverá ser executado para a aplicação Zabbix, além desta descrição, no item 10.1. do Anexo I existe o seguinte trecho: "Suporte Técnico Especializado Enterprise do Software Zabbix". No restante do documento não encontramos citações de o fornecedor dos serviços ser parceiro oficial do fabricante Zabbix. Devemos entender que o suporte aqui solicitado é oficial, nível Enterprise, fornecido/revendido apenas por parceiros autorizados Zabbix?

**Questionamento 03:** No item 9.1 do Anexo I existe a previsão de serviços que são eventuais, não de características de tratamento de incidentes de performance e/ou desempenho, são estes: Avaliação e otimização de ambiente e Atualização para última versão estável, em nossos padrões de contrato, estes eventos são executados 1 (uma) vez ao ano. Podemos seguir este mesmo padrão ou vocês possuem um quantitativo distinto?

**Questionamento 04:** No item 9.1 do Anexo I, o suporte deverá contar como último nível o próprio fabricante da ferramenta Zabbix, caracterizando assim um suporte oficial?

**Questionamento 05:** No item 9.1 do Anexo I, nosso contrato padrão prevê instalação de Zabbix Proxy da contratada para monitorar a saúde do Zabbix da contratante, para que seja possível ter um nível superior de prontidão frente a degradações de performance e sua causa, será possível fazer a instalação deste Zabbix Proxy em infraestrutura da MTI para aumento da prontidão do suporte prestado?

**Questionamento 06:** No item 9.2 do Anexo I, menciona em seu subitem 9.2.4.1. que os serviços irão seguir o padrão de quantidade de USTs estabelecidos na tabela "Catálogo de Serviços" do Anexo I, surgem os seguintes questionamentos sobre o catálogo:

- Zabbix | Atualização de versão: Este item aparece como incluso no suporte, item 9.1 do Anexo I, fizemos questionamento sobre a quantidade anual que é necessário deste item para precificar o item 9.1, lote 1.

Devemos considerar este item no item 9.2 do Anexo I, no lote 2?

- Zabbix | Configuração de Proxy Zabbix: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.
- Zabbix | Criação de Dashboards e Mapas: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.
- Zabbix | Geração de relatórios personalizados: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.
- Zabbix | Manutenção dos itens de configuração: Poderia descrever melhor esta atividade?
- Zabbix | Manutenção da Administração: Poderia descrever melhor esta atividade?
- Zabbix | Criação ou Customização de templates: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.
- Zabbix | Expansão de clister ou capacidade dos servidores: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.
- Zabbix | Integração com aplicações externas. Ex GLPI: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.
- Grafana | Criação de Dashboards: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos.

**Questionamento 07:** No item 9.2 do Anexo I, menciona em seu subitem 9.2.4.1. que os serviços irão seguir o padrão de quantidade de USTs estabelecidos na tabela "Catálogo de Serviços" do Anexo I. Por serem aplicações Open Source, compreendemos que as atividades com mesma descrição podem ser simples ou complexas, tendo para algo que de forma macro tem a mesma descrição tempos de execução distintos. Como se dará o tratamento para este tipo de situação? Nosso fluxo padrão é reunião de alinhamento da atividade e acordo da estimativa do tempo que será necessário para execução entre as partes, com margem para executar em um pouco menos ou um pouco mais de tempo, sempre de forma justificada. Existe a possibilidade de ser conduzido desta forma o processo de alocação de USTs? Reforçando este pedido, existe o item 9.2.5.2.1. do Anexo I que fala sobre reunião de alinhamento e entendimento.

**Questionamento 08:** Compreendemos que as atividades previstas no item 9.2.5.5. do Anexo I de documentação da atividade e workshop serão consideradas nas horas que serão cobradas, uma vez que fazem parte do pacote do entregável. Está correto o nosso entendimento?

**Questionamento 09:** No item 12.1. do Anexo I existe o trecho que prevê prorrogação do contrato por até 5 (cinco) anos, esta prorrogação seria com base em nova proposta comercial ser apresentada ou algum nível de reajuste já estipulado com base anual?

**Questionamento 10:** No item 15.1. do Anexo I existe a previsão de garantia de 6 (seis) meses sobre os serviços executados através da execução de USTs previstas no item 9.2. do Anexo I, no caso de o item causador de qualquer intervenção posterior ser constatado de mal uso, problemas com infraestrutura, problemas com aplicações terceiras, mudança de versões de pacotes e bibliotecas, atualizações no ambiente que impactaram o que foi entregue e demais casos que não são de responsabilidade ou competência da contratada, existirá a cobrança de USTs referente ao serviço prestado novamente?

---

Ficamos a disposição e no aguardo,

Obrigada!

**Cristiane Maracci**



+55 (51) 9.8022.1608

Tel POA.: +55 (51) 2312.5100

Tel SPO.: +55 (11) 3230.4980

Tel RJO.: +55 (21) 4042.3055

Tel EUA.: +1 786 471.8227

Email/Skype: cristiane.maracci@unirede.net

Web: www.unirede.net





**PROCESSO Nº MTI-PRO-2022/00263**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 017/2022/MTI**

**ASSUNTO:** Resposta ao pedido de esclarecimento

Tratam-se de pedido de esclarecimentos apresentado via e-mail pela empresa **UNIREDE SOLUÇÕES CORPORATIVAS** referente ao Edital do **Pregão Eletrônico nº 017/2022/MTI**, cujo objeto é "Contratação de empresa especializada na prestação de serviços especializados sob demanda e suporte técnico especializado para solução de monitoramento Zabbix/Grafana, conforme descrito no Termo de Referência nº 02/202".

**Questionamento 01:** No item 9.1 do Anexo I existe a descrição do suporte técnico que deverá ser executado para a aplicação Zabbix, porém não existe tensão quanto as características do ambiente Zabbix atual, seria importante saber:

- Versão atual do Zabbix?

**R: Zabbix 4.0.10. © 2001–2019, Zabbix SIA**

- Qual tecnologia de base de dados estão utilizando como Zabbix Database?

**R: mysql Ver 14.14 Distrib 5.7.26, for Linux (x86\_64)**

- Qual é o tamanho atual do Zabbix Database? Existe alguma tecnologia de replicação de base de dados aplicada?

**R: 59468.3 MB, Sem replicação.**

- Quantos Valores Por Segundo (VPS) o Zabbix está processando atualmente?

**R: Desempenho requerido do servidor, novos 579.2 valores por segundo 1**

- Quantos Hosts ele monitora?

**Quantidade de hosts 988 722 / 138 / 128**  
**(habilitados/desabilitados/templates**  
**)**

- Quantos Zabbix Proxies existem no ambiente?

**R: Nenhum**



- Existe customização de nível de Zabbix Frontend?

**R: Não**

**Questionamento 02:** No item 9.1 do Anexo I existe a descrição do suporte técnico que deverá ser executado para a aplicação Zabbix, além desta descrição, no item 10.1. do Anexo I existe o seguinte trecho: "Suporte Técnico Especializado Enterprise do Software Zabbix". No restante do documento não encontramos citações de o fornecedor dos serviços ser parceiro oficial do fabricante Zabbix. Devemos entender que o suporte aqui solicitado é oficial, nível Enterprise, fornecido/revendido apenas por parceiros autorizados Zabbix?

**R: Não, trata-se de suporte técnico prestado pela contratada, não sendo obrigatório ser fornecido por parceiro do fabricante. Mas pode ser entendido como escopo de atuação, de forma similar, ao definido no suporte enterprise oficial do fabricante.**

**Questionamento 03:** No item 9.1 do Anexo I existe a previsão de serviços que são eventuais, não de características de tratamento de incidentes de performance e/ou desempenho, são estes: Avaliação e otimização de ambiente e Atualização para última versão estável, em nossos padrões de contrato, estes eventos são executados 1 (uma) vez ao ano. Podemos seguir este mesmo padrão ou vocês possuem um quantitativo distinto?

**R: Pode seguir este padrão. Uma vez, que não temos política definida.**

**Questionamento 04:** No item 9.1 do Anexo I, o suporte deverá contar como último nível o próprio fabricante da ferramenta Zabbix, caracterizando assim um suporte oficial?

**R: Não, entende-se que em casos específicos pode-se avaliar as recomendações oficiais do fabricante quanto a determinado evento, ou ocorrência identificada, sendo em caso de correção por aplicação de algum patch ou atualização de versão.**

**Questionamento 05:** No item 9.1 do Anexo I, nosso contrato padrão prevê instalação de Zabbix Proxy da contratada para monitorar a saúde do Zabbix da contratante, para que seja possível ter um nível superior de prontidão frente a degradações de performance e sua causa, será possível fazer a instalação deste Zabbix Proxy em infraestrutura da MTI para aumento da prontidão do suporte prestado?

**R: Sim**

**Questionamento 06:** No item 9.2 do Anexo I, menciona em seu subitem 9.2.4.1. que os serviços irão seguir o padrão de quantidade de USTs estabelecidos na tabela "Catálogo de Serviços" do Anexo I, surgem os seguintes questionamentos sobre o catálogo:

- Zabbix | Atualização de versão: Este item aparece como incluso no suporte, item 9.1 do Anexo I, fizemos questionamento sobre a quantidade anual que é necessário deste item para precificar o item 9.1, lote 1. Devemos considerar este item no item 9.2 do Anexo I, no lote 2?

**R: Não, uma vez que será coberto pelos serviços do LOTE 1**



- Zabbix | Configuração de Proxy Zabbix: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **(Instalação de zabbix proxy para rede/ativos de outros órgãos, com a finalidade de não sobrecarregar o nosso server)**
- Zabbix | Criação de Dashboards e Mapas: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **(Criação de dashboards e Mapas sob demanda segundo a necessidade dos órgãos/setores/usuários de diferentes níveis estratégicos)**
- Zabbix | Geração de relatórios personalizados: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **(Geração de relatórios personalizados sob demanda segundo a necessidade dos órgãos/setores/usuários de diferentes níveis estratégicos)**
- Zabbix | Manutenção dos itens de configuração: Poderia descrever melhor esta atividade? **(Manutenção de Grupos de hosts, Templates, Hosts, Manutenção, Ações, Correlacionamento de eventos, Descoberta, Serviços. Inclusão alteração, exclusão associadas a esses itens)**
- Zabbix | Manutenção da Administração: Poderia descrever melhor esta atividade? **(Manutenção dos itens: Geral, Proxies, Autenticação, Grupos de usuários, Usuários, Tipos de mídias, Scripts, Fila. Inclusão alteração, exclusão associadas a esses itens)**
- Zabbix | Criação ou Customização de templates: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **( Criação ou Customização de templates externas sob demanda, conforme necessidade de monitoramento, que não são contempladas pelas templates presentes em nosso Zabbix Server)**
- Zabbix | Expansão de clister ou capacidade dos servidores: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **(Aumento de memória, capacidade de processamento, expansão de disco, inclusão de novo cluster, conforme necessidade de mais performance)**
- Zabbix | Integração com aplicações externas. Ex GLPI: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **(Capacidade de abrir chamados automaticamente no GLPI, Realizar operações nos servidores monitorados, ex: restart de aplicação, execução de comandos remotos, etc. )**
- Grafana | Criação de Dashboards: Poderia descrever melhor esta atividade? O tempo previsto não está compatível com o que temos de experiência e atuação em outros contratos. **(Criação ou Customização de dashboards sob demanda, conforme necessidade de monitoramento setoriais ou de outros órgãos)**

**R: Todos os quantitativos de USTs foram baseados nas experiências dos analistas que atuam na solução, em suas atuações, contudo, conforme o processo definido estabelece, pode-se durante a fase de apresentação do**

**plano de trabalho, corrigir os quantitativos necessários para atendimento da demanda.**

**Questionamento 07:** No item 9.2 do Anexo I, menciona em seu subitem 9.2.4.1. que os serviços irão seguir o padrão de quantidade de USTs estabelecidos na tabela "Catálogo de Serviços" do Anexo I. Por serem aplicações Open Source, compreendemos que as atividades com mesma descrição podem ser simples ou complexas, tendo para algo que de forma macro tem a mesma descrição tempos de execução distintos. Como se dará o tratamento para este tipo de situação? Nosso fluxo padrão é reunião de alinhamento da atividade e acordo da estimativa do tempo que será necessário para execução entre as partes, com margem para executar em um pouco menos ou um pouco mais de tempo, sempre de forma justificada. Existe a possibilidade de ser conduzido desta forma o processo de alocação de USTs? Reforçando este pedido, existe o item 9.2.5.2.1. do Anexo I que fala sobre reunião de alinhamento e entendimento.

**R: O fluxo de processos definido para consumo dos serviços do LOTE 2 prevê estas avaliações quanto a demanda gerada, sendo acordado os quantitativos necessários para atendimento da demanda, levando em consideração sua complexidade e tempo.**

**Questionamento 08:** Compreendemos que as atividades previstas no item 9.2.5.5. do Anexo I de documentação da atividade e workshop serão consideradas nas horas que serão cobradas, uma vez que fazem parte do pacote do entregável. Está correto o nosso entendimento?

**R: Não, uma vez que se trata de fase obrigatória na entrega dos serviços, entendemos que deve fazer parte da composição do valor unitário de cada UST.**

**Questionamento 09:** No item 12.1. do Anexo I existe o trecho que prevê prorrogação do contrato por até 5 (cinco) anos, está prorrogação seria com base em nova proposta comercial ser apresentada ou algum nível de reajuste já estipulado com base anual?

**R: Conforme estabelece o art. 71 do Regulamento de Licitações e Contratos/MTI (RLC/MTI), os contratos celebrados não podem ultrapassar 05 anos de vigência, dessa forma as prorrogações contratuais ocorrem até esse limite, desde que manifestado interesse na continuidade do contrato pela área demandante e também pela contratada.**

**Quanto ao valor do contrato, este pode vir a sofrer alterações desde que devidamente fundamentada e em conformidade com os artigos 76 a 78 do RLC/MTI, dessa forma a proposta da contratada, quando da renovação do contrato, se dará com base no valor do contrato no período.**



**Questionamento 10:** No item 15.1. do Anexo I existe a previsão de garantia de 6 (seis) meses sobre os serviços executados através da execução de USTs previstas no item 9.2. do Anexo I, no caso de o item causador de qualquer intervenção posterior ser constatado de mal uso, problemas com infraestrutura, problemas com aplicações terceiras, mudança de versões de pacotes e bibliotecas, atualizações no ambiente que impactaram o que foi entregue e demais casos que não são de responsabilidade ou competência da contratada, existirá a cobrança de USTs referente ao serviço prestado novamente?

**R: Quando identificado e demonstrado que a não conformidade foi causada por ação do contratante, será emitida nova Ordem de Serviços para correção, sendo assim, consumindo USTs para prestação do serviço.**


Cuiabá, 13, de outubro de 2022.

Assinaturas:

Fernando Vieira Duarte  
Unidade de Gestão de Infraestrutura de TIC



Documento assinado digitalmente  
FERNANDO VIEIRA DUARTE  
Data: 14/10/2022 09:21:24-0300  
Verifique em <https://verificador.itl.br>

  
Alessandra de Castro  
Gerente de Aquisições- GQAS/UGACO /DAFI

De acordo:

ALCI DE OLIVEIRA Assinado de forma digital por ALCI  
DE OLIVEIRA JUNIOR:83080163168  
JUNIOR:83080163168 Dados: 2022.10.14 10:30:20 -04'00'

Alci de Oliveira Junior  
UGACO/DAFI – MTI



