



TERMO DE REFERÊNCIA - (Gerência de Sistemas de Informação/GESIN)

1 DO OBJETO

1.1 Trata o presente termo da aquisição de ferramenta de Monitoramento da Performance de Aplicação (APM), aquisição esta composta por:

1.1.1 Aquisição de licenças de uso, perpétuas, suficientes para o monitoramento de aplicações Web em ambiente de Data Center da CONTRATANTE, com garantia durante a vigência da garantia (36 meses).

1.1.2 Implantação da ferramenta no ambiente estabelecido.

1.1.3 Capacitação de equipe do PRODEST para instalação, configuração, administração e operação da ferramenta;

2. DA JUSTIFICATIVA

A aquisição da solução visa fornecer aos desenvolvedores e administradores de soluções de TI no PRODEST uma visão mais completa do funcionamento das aplicações permitindo assim atender a necessidade de que os sistemas corporativos desenvolvidos e hospedados no datacenter da autarquia apresentem alta disponibilidade e alto desempenho.

O software a ser adquirido tem como suas principais funcionalidades a análise avançada para resoluções de problemas e o monitoramento da experiência final do usuário. A não viabilização dessa aquisição dificulta a identificação de problemas específicos de determinadas aplicações, retardando a solução de incidentes, causando desperdício de recursos, prejudicando o aperfeiçoamento dos sistemas de TI desenvolvidos internamente e colocando em risco a eficiência dos serviços de TI prestados pelo PRODEST.

Uma solução APM permite uma visão ampla e em tempo real do desempenho das aplicações. O nível de detalhamento que este tipo de solução alcança, permite não só diagnosticar rapidamente problemas que estejam ocorrendo nos sistemas críticos, como também fornecem subsídios para otimizações futuras das aplicações e possibilidade de detecção de problemas antes que incidentes ou paradas ocorram.

Dado a complexidade do tipo de solução sendo contratada, e das especificidades dos produtos disponíveis no mercado, é necessário suporte para instalação e configuração da ferramenta no ambiente do Data Center do PRODEST. Isso inclui:

- A instalação e configuração inicial dos servidores específicos da solução;
- A configuração dos agentes nas máquinas e aplicações sendo monitoradas;
- Entrega das licenças, dos manuais de instalação e utilização, bem como os documentos referentes às configurações realizadas;

Os serviços de implantação descritos acima englobam o conjunto de procedimentos necessários à colocação do software fornecido em pleno funcionamento, em perfeitas condições de operação e de forma totalmente integrada ao ambiente de infraestrutura de Data Center do PRODEST, inclusive as configurações necessárias para gerar os relatórios de desempenho com as informações específicas do ambiente sendo monitorado.

Sendo a implantação, nesse caso, um serviço extremamente vinculado a solução sendo contratada não faz sentido particionar essa contratação em outro lote, inclusive porque se o licenciamento não for feito não vai existir nada para ser implantado. Nessa mesma lógica a empresa que implanta a solução é a mais capacitada para fornecer o treinamento, visto que será um treinamento totalmente voltado para a ferramenta sendo contratada e para o ambiente do Data Center do PRODEST onde esta foi implantada.



3. DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1 DAS LICENÇAS DE SOFTWARE

3.1.1 REQUISITOS FUNCIONAIS (funcionalidades mínimas)

Item	Descrição
1	Deverá disponibilizar a visão da topologia sendo monitorada de forma automática e dinâmica com todos os componentes incluindo hosts, processos, serviços e aplicações e suas dependências bem como o conjunto de caminhos possíveis pelos quais estes componentes se comunicam.
2	A descoberta automática da topologia deverá trazer informações de desempenho. Para servidores tanto físicos quanto para ambiente de virtualização, apresentar automaticamente, no mínimo, as seguintes métricas de performance e disponibilidade: CPU, memória, disco, rede. Indicar, para as aplicações monitoradas, no mínimo, as informações de uso de CPU, consumo de memória, taxa de transmissão e disponibilidade ao longo do tempo, além de volume de chamadas/requisições e seu tempo de resposta.
3	Deverá permitir a visualização de eventos e alertas em cada componente do modelo topológico, sem a necessidade de cadastro prévio de métricas.
4	Não deverá exigir a necessidade de reconfigurar o agente quando novas versões de aplicações monitoradas forem implantadas.
5	Deverá monitorar de forma automática todos os componentes das arquiteturas Java, Dot Net, Dot Net Core e Node JS, sem a necessidade de qualquer modificação ou customização adicional no código para correlacionar as chamadas das transações.
6	Deverá ser única para monitorar todas as transações (100%) de forma contínua, não devendo ser uma coleta por amostragem ou por período de tempo (<i>polling</i>).
7	O universo da monitoração deverá considerar 100% (cem por cento) das transações executadas no ambiente monitorado, que pode ser um servidor de aplicações ou processos executados de maneira isolada (<i>stand-alone</i>).
8	Deverá permitir o detalhamento (<i>drill down</i>) para facilitar a análise do comportamento das aplicações.
9	Deverá possuir mecanismos de pesquisas por classes e métodos e facilitar a instrumentação dos mesmos.
10	Deverá conter mecanismos de <i>baseline</i> dinâmicos para os tempos de resposta das transações, a fim de evitar possíveis desvios de comportamento.
11	Deverá possibilitar a criação de regras para geração de alertas por e-mail e HTTP REST.
12	Deverá disponibilizar detalhes das transações, em forma hierárquica de chamadas, bem como seus argumentos, tempos de execução, memória e CPU, classes e APIs usadas em cada chamada.
13	Deverá monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação (como CPU, memória, I/O, rede, entre outros) em mesma escala de tempo que os dados coletados da aplicação.
14	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. Quando não existirem agentes nos servidores envolvidos os logs devem conter as informações possíveis de serem coletadas a partir dos servidores com agente.
15	Deverá fornecer capacidade de monitoramento de desempenho histórico e tendências.
16	Deverá possibilitar pesquisa de erros em bases históricas sem a necessidade de leitura de arquivos de “log” externos à solução.
17	Deverá informar os tempos utilizados pelas conexões com as bases de dados, sem a necessidade de instalação de um agente ou coletor neste componente.



18	Deverá monitorar o tempo de resposta, respostas por intervalo e tempo total gasto para processamento do conjunto de dados obtidos por uma query junto ao banco de dados (<i>result set</i>).
19	A solução deverá identificar e apontar queries SQL lentas sem intervenção manual.
20	A solução deverá identificar e apontar consultas lentas a serviços externos sem intervenção manual.
21	Deverá permitir configurar os tempos de retenção de coletas, bem como a fácil acessibilidade aos históricos.
22	Deverá possibilitar a identificação do trecho de código que deve ser revisado no caso de alguma violação de desempenho ou de ocorrência de erro.
23	Deverá conter modelos padrão para uso nos painéis de controle, bem como, possibilitar a configuração dos mesmos.
24	Deverá permitir a exportação das informações coletadas através de relatórios nos formatos CSV e HTTP Rest.
25	Deverá permitir o acesso à console via interface Web compatível com ao menos 2 browsers padrão de mercado, em suas versões correntes (Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome).
26	Deverá ser capaz de capturar erros e exceções em qualquer ponto da aplicação, em tempo real, e fornecer dados, também em tempo real, que permitam aos administradores identificar o tipo de erro e o ponto exato da transação onde o mesmo ocorreu.
27	As informações de desempenho (tempo de resposta, erros, número de execuções, etc.) deverão ser apresentadas em intervalos configuráveis.
28	Deverá identificar potenciais deficiências na utilização de memória.
29	Deverá identificar utilização excessiva de memória no ambiente, observando os limites pré-estabelecidos.
30	Deverá ser capaz de armazenar 100% (cem por cento) dos dados coletados, em base histórica pelo período de 1 (um) ano.
31	Deverá possibilitar a extração de informações através de relatórios personalizados e de forma interativa, sem necessidade do uso de outros produtos para esta atividade.
32	Deverá gerar relatórios e disponibilizar gráficos via interface WEB (análises em tempo de execução) a qualquer momento e também a partir de base histórica.
33	As informações de desempenho (tempo de resposta, erros, número de execuções) deverão ser coletadas em tempo real de execução e apresentadas em intervalos de até no máximo 60 segundos, em tempo real sem necessidade de definição de intervalos de coleta.
34	A solução deverá gerar gráficos com relatórios de otimização dos componentes e informações de desempenho tanto por aplicação, bem como por agrupamentos previamente definidos pelo administrador da solução.
35	Deverá permitir, a partir dos intervalos acima definidos, o agrupamento das informações de desempenho em outros intervalos de tempo quando forem executadas pesquisas históricas. O agrupamento deve ser possível sem que seja necessária a geração de relatórios ou codificação de qualquer natureza, ou seja em tempo real caso não sejam definidos intervalos de coleta.
36	O processamento de dados para consolidação da base, assim como para geração de relatórios e consultas, não deverá ocorrer nos servidores monitorados.
37	Deverá permitir que as telas de apresentação das métricas (<i>dashboards</i>) sejam facilmente customizáveis pelos próprios usuários de acordo com sua necessidade, e conforme o perfil do usuário, sem a intervenção de pessoal técnico especializado e também de desenvolvimento de código ou utilização de APIs.



38	Deverá permitir a definição de limiares de desempenho para gerenciamento de exceções, e ações para quando de sua ocorrência.
39	Aos limites descritos no item acima desta planilha deve ser possível associar as seguintes ações (em conjunto e também de forma isolada): a. notificação automática via e-mail; b. notificação automática via http post, parametrizável; c. alerta na tela dos usuários da solução;
40	Deverá identificar <i>memory leak</i> .
41	Deverá disponibilizar diagramas, gráficos e tabelas que permitam ao usuário realizar uma análise aprofundada do ambiente, no instante corrente ou histórica.
42	Em servidores de aplicação deverá utilizar apenas um agente por servidor e este agente deverá ser responsável pela verificação completa da performance e disponibilidade de todos os componentes de tecnologia associados ao servidor.

3.1.2 REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS (infraestrutura)

Item	Descrição
1	Possuir documentação de todas as funcionalidades da ferramenta.
2	Permitir monitoramento de aplicações nas plataformas Windows e Linux, bem como microsserviços/containers.
3	A solução fornecida deverá ser composta de apenas uma ferramenta.
4	A solução fornecida deverá ser de um único fabricante, visando garantir a continuidade de sua integração e total interoperabilidade.
5	A solução deverá possibilitar (suportar) sua instalação, execução e processamento em ambiente virtualizado (VMWare VSphere versões 5.5 e superior).
6	A correta operação da solução não deverá depender da aquisição de componentes (hardware e/ou software) adicionais para seu funcionamento. Deverá operar na infraestrutura As-Is do Datacenter do Governo do Estado do Espírito Santo sem qualquer ônus adicional (VIDE ITENS ABAIXO NESTA PRÓPRIA TABELA).
7	Deverá apresentar baixo overhead de CPU e memória, e disponibilizar as informações de performance em tempo real. O overhead não poderá ser superior a 3% do total de recursos consumidos pela aplicação monitorada.
8	Deverá permitir o acesso à console via interface Web.
9	O processamento de dados para consolidação da base, assim como para geração de relatórios e consultas, não deverá ocorrer nos servidores monitorados.
10	Deverá permitir integração com o serviço de diretório Microsoft (Active Directory - AD) e com o protocolo OpenID Connect. Trazendo não só informação de autenticação, mas de autorização via perfis de acesso.
11	A interface do usuário deverá estar disponível via navegadores Web sem necessidade de instalação de software em máquinas de usuário.
12	O produto deverá ser compatível com os seguintes Servidores de aplicações/Plataformas, ao menos: · Microsoft IIS - .NET Framework, .NET Core, AspNet, AspNet Core · JBoss, Tomcat - Java · NodeJS
13	Deverá monitorar o desempenho de consultas de dados (SQL ou não de acordo com a ferramenta) pela aplicação para ao menos os seguintes servidores de banco de dados/busca: · Microsoft SQL Server 2016 e superior (SQL) · Oracle 12.2 e superior (SQL) · MySQL 5.7 e superior (SQL) · Postgres 10 e superior (SQL) · Elastic Search 6 e superior · Redis 5.0.5 e superior



14	Deverá apresentar compatibilidade com máquinas virtuais executando os seguintes sistemas operacionais (guest): <ul style="list-style-type: none">· Linux Red Hat· Linux Debian· Linux Oracle· Linux CentOS· Linux Ubuntu· Microsoft Windows Server (2008 R2 e superiores)
15	Deverá operar em infraestrutura inteiramente provida pela contratada – <i>on premises</i> – não devendo depender de qualquer serviço adicional externo ao Datacenter Governo
16	Não serão aceitas soluções que demandem uso de espelhamento/mirror/span de dados de rede.
17	O licenciamento do produto DEVERÁ ser na modalidade perpétua, com direito a atualizações pelo período de vigência da garantia. O licenciamento por cessão de uso (temporária) não atende as necessidades da contratante.
18	Uma vez que a modalidade de licenciamento é perpétua, o produto não deve apresentar qualquer limitação temporal de funcionalidades, quer seja volumetria de tráfego, ou quantitativo de acessos, ou qualquer outro.
19	Permitir flexibilidade na instalação de agentes independente de tecnologia e/ou linguagem de aplicações, possibilitando a reutilização de um agente em diferentes tecnologias e/ou aplicações, respeitado o limite contratado.
20	Prover mecanismos de atualização de versão e/ou distribuição do produto durante toda a vigência da Garantia. Desejável processo de atualização automático sem a necessidade de intervenção manual para que as atualizações ocorram.

3.2 DA GARANTIA DO SOFTWARE

3.2.1 A solução fornecida será garantida na totalidade de seu funcionamento, por um prazo de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, referente ao Subitem 3.4.5.

3.2.2 A garantia da solução de APM deve assegurar as prerrogativas a seguir:

3.2.2.1 Assistência e resposta às questões referentes à instalação, ao uso, ao esclarecimento de dúvidas, ao diagnóstico de problemas e às correções de defeitos (bugs) da solução;

3.2.2.2 A assistência técnica a ser prestada pela CONTRATADA tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da plataforma e de seus módulos ou componentes.

3.2.2.3 A assistência técnica compreende, ainda, da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas e orientações sobre instalação, configuração e uso dos softwares, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos disponíveis na plataforma.

3.2.2.4 Recebimento de correções (patches, hotfixes, service packs etc), de atualizações (updates – mudanças, aprimoramentos e acréscimos) e de novas versões (upgrades, releases) dos softwares, livres de quaisquer ônus;

3.2.2.5 Assistência técnica, em língua portuguesa, por técnicos e consultores capacitados nos produtos contratados, por meio de ligações locais ou gratuitas (0800), ou ferramentas de abertura de chamados online, sem custos para o PRODEST;



- 3.2.3 A Contratada deverá comunicar ao Órgão Responsável, em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato, o número do telefone, fax ou endereço eletrônico (e-mail) e o nome das pessoas autorizadas a receber as solicitações para assistência técnica e com competência para manter entendimento.
- 3.2.4 A CONTRATANTE deverá ser comunicada de cada descoberta de bug, lançamento de patch de correção ou atualização de funcionalidade, e novas versões dos produtos durante toda a vigência da garantia;
- 3.2.5 Não será permitida a supressão de funcionalidades durante o período de vigência da garantia. Quando ocorrerem atualizações ou substituição de versões, devem ser mantidas todas as características técnicas da solução adquirida e em uso pela CONTRATANTE;
- 3.2.6 Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de assistência técnica deve ser executada somente mediante prévia autorização da CONTRATANTE, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA;
- 3.2.7 A classificação de um incidente referente a uma solicitação de assistência deverá estar de acordo de nível de serviço estabelecido na tabela exposta no item 7 deste Termo de Referência;
- 3.2.8 A CONTRATADA não poderá limitar o número de incidentes.
- 3.2.9 No caso de não cumprimento do acordo de nível de serviço serão aplicadas sanções conforme estabelecidas no contrato.

3.3 DO TREINAMENTO

- 3.3.1 A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos customizados (do tipo IN-MENTORY) que deverá repassar os aspectos funcionais e não-funcionais das respectivas ferramentas de forma a permitir que o PRODEST possa conduzir o suporte e a sustentação das mesmas após as atividades de implantação.
- 3.3.2 O treinamento deverá ocorrer na sede do PRODEST, em dias úteis e durante o horário comercial (08h30 às 18h).
- 3.3.3 O treinamento será para, no mínimo, 12 (doze) empregados do PRODEST, com no mínimo 24 horas de carga horária.
- 3.3.4 Os treinamentos serão ministrados considerando até 2 (dois) alunos por máquina/equipamento.
- 3.3.5 A CONTRATADA deverá efetuar treinamento que contemple todas as funcionalidades contidas no termo de referência.
- 3.3.6 A CONTRATADA deverá montar um cenário com problemas de desempenho e recursos para que os exemplos sejam baseados nesse ambiente.
- 3.3.7 Os treinamentos ofertados deverão ser obrigatoriamente ministrados por instrutores capacitados:



- 3.3.7.1 O instrutor deverá ser certificado pelo fabricante do software e/ou ter conhecimento técnico e experiência comprovada na plataforma e versão dos softwares adquiridos;
- 3.3.7.2 O instrutor deverá ter experiência comprovada em treinamentos do tipo IN-MENTORY;
- 3.3.7.3 As comprovações devem ser feitas por meio de apresentação de atestado de capacidade técnica fornecido por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador;

3.4 DA INSTALAÇÃO ON SITE

- 3.4.1 A contratante disponibilizará a infraestrutura para instalação da solução.
- 3.4.2 A contratada será responsável pela instalação, configuração e *Go-live* da plataforma no Datacenter Governo, com acompanhamento das equipes técnicas PRODEST. Não há ônus financeiro específico para a CONTRATANTE neste item.
- 3.4.3 O serviço de instalação deve garantir a não interrupção dos trabalhos do PRODEST para a execução do serviço.
- 3.4.4 O *As-built* da solução é parte integrante da prestação dos serviços. O *As-built* poderá ser utilizado durante o treinamento (se solicitado pela contratante), para a melhor compreensão do ambiente e consolidação do conhecimento.
- 3.4.5 Após a entrega, instalação, ativação da solução e das licenças e entrega da documentação (*As-built*), a contratada deverá demonstrar as capacidades, funcionalidades e comportamentos previstos. A equipe técnica da CONTRATANTE fará a conferência da solução analisando se todos os requisitos do presente termo estão sendo atendidos.
- 3.4.6 O Termo de Recebimento Definitivo só será emitido quando a instalação for conferida e aprovada pela CONTRATANTE. Somente neste momento será iniciado o serviço de garantia.

3.5 DA NATUREZA DO OBJETO

- 3.5.1 O objeto a ser contratado é considerado comum, pois têm especificações usuais, caracterizando-se por padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos e entendidos pelo mercado, na forma do Decreto estadual nº 2.458-R/2010.

3.6 DOS RESULTADOS ESPERADOS

- 3.6.1 Considerando que no processo de desenvolvimento e operação de soluções de TI a padronização de procedimentos, técnicas e ferramentas garantem maior direcionamento e produtividade aos trabalhos dos desenvolvedores e administradores, uma ferramenta de APM agregará valor positivo aos trabalhos realizados pelo PRODEST de modo a se buscar mais disponibilidade e melhoria no desempenho das soluções entregues;



- 3.6.2 É esperada uma melhoria no tempo de resolução de incidentes, o aperfeiçoamento dos sistemas de TI desenvolvidos internamente e mais eficiência dos serviços de TI prestados pelo PRODEST;
- 3.6.3 Além de diagnosticar rapidamente problemas que estejam ocorrendo nos sistemas críticos, é esperado que sejam fornecidos subsídios para otimizações futuras das aplicações e a detecção de problemas antes que incidentes ou paradas ocorram;

4. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

4.1 DA CONTRATADA:

- 4.1.1 Entregar o objeto contratado de acordo com o previsto nas especificações constantes do Termo de Referência, do instrumento contratual e do Edital;
- 4.1.2 Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;
- 4.1.3 Apresentar a Nota Fiscal, acompanhada dos comprovantes de quitação dos encargos fiscais/sociais e do relatório detalhado da execução do objeto;
- 4.1.4 Responsabilizar-se, perante o PRODEST e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto;
- 4.1.5 Ficam a cargo da Contratada os custos relacionados a remuneração de especialistas contratados nos diversos campos do conhecimento requeridos e outros custos administrativos e logísticos.
- 4.1.6 Ser responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos à solução proposta.
- 4.1.7 Apresentar Declaração ou Certificado emitido pelo fabricante da solução, comprovando ser a Licitante Revenda Autorizada dos produtos que compõem a solução;
- 4.1.8 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do objeto, dando ciência ao PRODEST, respondendo integralmente por sua omissão.
- 4.1.9 Prestar os serviços de garantia nos serviços executados na implantação da ferramenta, incluindo suporte técnico eventual on-site.
- 4.1.10 Substituição imediata, sem ônus para o PRODEST, componentes ou serviços que porventura vierem a apresentar alguma não conformidade.
- 4.1.11 Fornecer instrutor com conhecimento técnico e experiência nas áreas exigidas para ministrar o treinamento;
- 4.1.12 Substituir o profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam apontados como prejudiciais ou insatisfatórios durante a execução do treinamento, observado o cumprimento da exigência do item 3.3.7;
- 4.1.13 Encaminhar ao PRODEST cópias da lista de presença e os certificados de conclusão anexados à nota fiscal;
- 4.1.14 Manter durante a execução do treinamento, todas as condições de habilitação e qualificação do instrutor exigidas na licitação;
- 4.1.15 A contratada ficará obrigada a manter sigilo sobre todas as informações referentes à solução implantada, bem como acerca das instalações do Data



Center do PRODEST, sendo vedada qualquer divulgação destas informações sem prévia autorização, por escrito, do órgão, cabendo penalizações administrativas e sanções legais cabíveis, em caso de descumprimento.

4.2 DA CONTRATANTE:

- 4.2.1 Efetuar o pagamento do preço do objeto, nos termos do contrato;
- 4.2.2 Designar servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização na entrega do objeto;
- 4.2.3 Notificar a contratada, por escrito, de quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução do objeto.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

5.1 A proposta deverá ser apresentada, assinada, com valores em real, redigida em português, devendo constar a razão social, CNPJ, endereço, telefone, email e nela deverão constar os requisitos a seguir especificados:

5.1.1 DO PREÇO: A proposição de preço para o objeto pretendido segue especificada:

A) MATERIAL PERMANENTE (SOFTWARE)

Item	Especificação do Objeto	Quantitativo	Preço Unitário R\$	Preço Total R\$	Classificação Contábil
1	Licença de uso de solução APM com garantia de 36 meses e instalação	1			
	Preço Global				

- a. Caso a unidade praticada pelo fabricante para comercialização do licenciamento do aplicativo de gerenciamento de desempenho de aplicações seja diferente do proposto neste termo de referência, a licitante deverá utilizar as informações abaixo para dimensionar corretamente no seu modelo de licenciamento, de forma que seja aderente ao ambiente a seguir exposto:
 - i. IIS - .Net – 8 CPUs; 64 Gb RAM (1 servidor com essa configuração)
 - ii. IIS - .Net Core – 8 CPUs; 32 Gb RAM (2 servidores com essa configuração)
 - iii. Jboss/Tomcat – 8 CPUs, 16 Gb RAM (2 servidores com essa configuração)
 - iv. NodeJS – 8 CPUs; 16 Gb RAM (2 servidores com essa configuração)
- b. As licenças de software deverão ser ofertadas na modalidade de uso perpétuo, ou seja, a CONTRATANTE se reserva o direito de continuar utilizando a solução de APM adquirida mesmo após o fim de vigência da garantia.
- c. Todos os componentes de software, licenças e suporte necessários para utilização da solução, considerando requisitos recomendados pelo fabricante para uma adequada monitoração do ambiente desse TERMO DE REFERÊNCIA, incluindo o banco de dados para armazenamento das informações, deverão estar incluídos na solução ofertada.



- d. Os componentes de software, licenças e suporte deverão ser fornecidos pela licitante caso não constem do rol de licenças da CONTRATANTE.

B) SERVIÇOS

Item	Especificação do Objeto	Quantitativo	Preço Unitário R\$	Preço Total R\$	Classificação Contábil
1	Treinamento oficial do fabricante	12 alunos			
	Preço Global				

5.1.2 Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças de modo a se constituírem em única e total contraprestação pelo fornecimento do objeto.

5.1.3 O prazo de validade da presente proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua entrega no PRODEST, conforme Lei de Licitações e Contratos.

6. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1 DO FATURAMENTO

PARA O SOFTWARE

6.1.1 A fatura deverá ser apresentada no protocolo do PRODEST no primeiro dia útil do mês posterior ao da prestação do serviço de implantação e emissão do aceite definitivo do objeto, devendo com ela serem encaminhados os comprovantes de quitação fiscal e se necessário trabalhista relativo ao objeto contratado.

6.1.2 Observar que o faturamento do licenciamento da solução está VINCULADO à implantação da mesma, ou seja, não será passível de faturamento isolado o licenciamento de software.

PARA O SERVIÇO DE TREINAMENTO

6.1.3 A fatura será apresentada no protocolo do PRODEST no primeiro dia útil do mês posterior ao da prestação do serviço, juntamente com os comprovantes de quitação fiscal e trabalhista relativo ao objeto contratado.

6.2 DO PAGAMENTO

6.2.1 O pagamento será efetuado até o décimo dia útil após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente aceita pelo PRODEST, vedada a Antecipação.

6.2.2 Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$V.M = V.F \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.



7. DOS PRAZOS DE ENTREGA E DA GARANTIA

PRAZOS DE ENTREGA:

PARA A INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO: 30 dias corridos após a assinatura do contrato e a disponibilização da infraestrutura e acessos necessários à implantação pela CONTRATADA.

PARA O TREINAMENTO: deverá ser prestado e concluído até NO MÁXIMO 30 dias corridos após a implantação da solução (fase anterior).

PARA SERVIÇOS DE GARANTIA:

Os serviços de garantia serão prestados em conformidade com tabela de SLA abaixo, e deverão iniciar imediatamente após a emissão Termo de Recebimento Definitivo;

Prazos para início do atendimento das atividades do tipo incidente, serão considerados os seguintes:

Suporte Técnico padrão			
Nível	Classificação	Prazo Atendimento	Prazo máximo
1 – Crítico	Representa um incidente crítico que possa tornar a ferramenta inoperante por inteiro, ou uma parte majoritária deste que é essencial a sua utilização.	A contratada deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado.	24 (vinte e quatro) horas (úteis), contadas a partir da abertura do chamado.
2 – Urgente	Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação no uso da ferramenta. Tem como principal característica o fato de apesar de observada a degradação, o funcionamento continua disponível.	A contratada deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado.	40 (quarenta) horas (úteis), contadas a partir da abertura do chamado.
3 – Rotina	Representam falhas mínimas que não estão afetando o funcionamento da ferramenta ou ainda a função afetada só é usada eventualmente ou temporariamente.	A contratada deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas (úteis), contadas a partir da abertura do chamado.	30 (trinta) dias corridos contados a partir da abertura do chamado.

- O tempo é contado a partir do primeiro contato com a CONTRATADA.
- Hora útil refere-se ao intervalo de sessenta minutos compreendido no período de expediente das 8h30 às 18h, em dias úteis (de segunda a sexta-feira), podendo começar num dia e terminar no outro (ex: das 17h30 de uma sexta-feira às 9h00 da segunda-feira seguinte, conta-se apenas uma hora útil).
- A CONTRATADA não será responsabilizada pelo prazo máximo estabelecido na Tabela acima nos casos em que: i) a CONTRATADA justifique formalmente a impossibilidade de atendimento dentro dos prazos acordados, desde que os motivos expostos sejam aceitos pela CONTRATANTE; ii) a causa do não cumprimento dos prazos acordados tenha sido dada pela CONTRATANTE;



As condições gerais que envolvem a execução do objeto seguem descritas:

- a) Para prazos de atendimento deverá ser considerado como horário comercial pela hora de Brasília o período das 8:30h às 18:00h de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
- b) A CONTRATADA deverá se comprometer em manter registros escritos dos referidos chamados constando o nome do técnico responsável pelo atendimento e uma descrição resumida do problema.
- c) No prazo de atendimento, cabe à CONTRATADA dar início, junto ao CONTRATANTE, às providências que serão adotadas para a resolução do chamado;
- d) Considera-se um problema plenamente solucionado quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de uma resolução paliativa;
- e) Para todo atendimento deverá ser feito um relatório detalhado, que será disponibilizado ao PRODEST, no qual conste, no mínimo:
 - Data e hora do dia do atendimento;
 - Nomes dos responsáveis pelo chamado, pelo atendimento e pela comprovação do restabelecimento de funcionamento;
 - Descrição da(s) anormalidade(s) observada(s);
 - Providências tomadas que dirimiram o problema observado.

PRAZO DE GARANTIA:

O software terá garantia pelo prazo de 36 meses, contados da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 PARA O ITEM DE AQUISIÇÃO DE MATERIAL PERMANENTE (SOFTWARES)

“O contrato terá início no dia posterior à data da publicação do respectivo instrumento no Diário Oficial do Estado sendo finalizado com a entrega, recebimento e pagamento, não podendo ultrapassar a vigência dos créditos orçamentários. Fica resguardado o prazo de garantia do objeto adquirido, conforme estipulado no contrato.”