**[00913/2021] ESCLARECIMENTO - Diversos I**

**De :** Nauro Luiz Scheufler <nauro.scheufler@serpro.gov.br>
**Assunto :** [00913/2021] ESCLARECIMENTO - Diversos I
**Para :** parceriarpa <parceriarpa@serpro.gov.br>
**Cc :** Ricardo Campos dos Santos <ricardo.santos@serpro.gov.br>, Horacio Cesar Pereira dos Santos <horacio-cesar.santos@serpro.gov.br>, Luis Gustavo Loyola dos Santos Filho <gustavo.loyola@serpro.gov.br>
**Responder para :** parceriarpa@serpro.gov.br, Nauro Luiz Scheufler <nauro.scheufler@serpro.gov.br>

qui, 19 de ago de 2021 17:48
1 anexo

À Sonda/Telsinc e demais INTERESSADAS (em Cco).

***Questionamento 1**: 2.8.3. A camada cliente deve estar homologada para executar em sistema operacional nas versões existentes no ambiente do SERPRO, para Linux ou para MS-Windows. Pedimos que informe quais são as versões existentes?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.8.3, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

Software Linux atualmente utilizado: CentOS 7 e Redhat 7/8
Software Windows atualmente utilizado: Windows 2019

***Questionamento 2:** 2.8.4. A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR) ou Inglês. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que as evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

***Questionamento 3**: 2.8.6.1. À solução, cabe prover os mecanismos conforme especificados neste documento. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.8.6.1, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 4:** 2.8.8. A integração entre aplicações externas e a solução deve ser feita de forma segura, havendo sigilo, autorização, autenticação e integridade no tráfego de informações nos casos em que o SERPRO julgar necessário. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que as evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

***Questionamento 5:** 2.9.6. Deverá possuir um único conjunto de rotinas de segurança, respeitando as normas internas do SERPRO. Solicitamos a disponibilização do conjunto de rotinas de segurança, para que possamos analisar e comentar e de como como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O Serpro esclarece que a qualificação técnica do item 2.9.6 está relacionada à comprovação de que a solução proposta implementa as **funcionalidades** de rotinas de segurança requisitadas em seus subitens.

As evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

A adequação das funcionalidades aos normativos internos do SERPRO será tratada quando do convite para elaboração do Plano de Negócio que servirá como documento-base da proposta de estruturação de cada oportunidade de negócio específica e definida.

***Questionamento 6:*** *2.9.16. Deverá se integrar aos mecanismos para realização de cópias de segurança existentes no SERPRO e mantidos pela área de operação de TI, atendendo os requisitos de negócio relacionados a tempo de retenção da cópia e tempo de recuperação da falha. Solicitamos a disponibilização do conjunto de rotinas de segurança, para que possamos analisar e comentar e de como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O Serpro esclarece que a qualificação técnica do item 2.9.16 está relacionada à comprovação de que a solução proposta implementa **funcionalidades** de cópia de segurança.

As evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

A integração aos mecanismos de cópias de segurança existentes no SERPRO será tratada quando do convite para elaboração do Plano de Negócio que servirá como documento-base da proposta de estruturação de cada oportunidade de negócio específica e definida.

***Questionamento 7:*** *2.10.9. Permitir atualização periódica do sistema operacional (releases e upgrades) e demais recursos de infraestrutura. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.10.9, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 8:*** *2.10.10. A responsabilidade de manter o sistema operacional atualizado (upgrade) será do SERPRO. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.10.10, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 9:*** *2.10.11. A responsabilidade de disponibilizar patchs de atualização ou correção da solução será da PARCEIRA. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.10.11, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 10:*** *2.10.12. Fornecer lista de exceções de rastreio para escaneamento do antivírus caso se aplique. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência? Tendo em vista, que a existente na documentação da PARCEIRA e não do Fabricante.*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que as evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD

- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento,  video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

***Questionamento 11***: *2.10.14. Suporte para solução de incidentes, fornecer o procedimento de acionamento contendo canais de contato, SLA e formas de acompanhamento e escalonamento de incidentes. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência? Tendo em vista, que a existente na documentação da PARCEIRA e não do Fabricante*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que as evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento,  video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

***Questionamento 12:*** *2.10.15. Conexão com a rede corporativa SERPRO Via VPN (Site to Site ou Client to Site) – definida pela Equipe de Infraestrutura do SERPRO. Solicitamos a disponibilização o processo em questão formalmente documentado para que o mesmo possa ser analisado e comentado. Também detalhes de como este item deve ser evidenciado?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.10.15, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 12:*** *2.10.16. Autenticação e autorização – Mediante o uso de chave nominada fornecida pelo SERPRO. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:**
O Serpro esclarece que o provedor de identidades é baseado na solução Keycloak e a autenticação pode ser realizada pelo protocolo OpenId Connect (OIDC) e pelo protocolo SAML2. Preferencialmente, deve ser considerada a primeira opção (protocolo OpenId).

As evidências de compatibilidade devem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento,  video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

***Questionamento 13***: *2.10.17. A PARCEIRA deve entregar o termo de confidencialidade assinado. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.10.17, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 14:*** *2.10.18. Seguir as normativas de gestão de acesso e segurança do SERPRO. Solicitamos a disponibilização o processo em questão formalmente documentado para que o mesmo possa ser analisado e comentado. Também detalhes de como este item deverá ser evidenciado?*

**Resposta:** O Serpro esclarece que a qualificação técnica do item 2.10.18 está relacionada à comprovação de que a solução proposta implementa **funcionalidades** de gestão e acesso.

As evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento,  video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

A adequação das funcionalidades aos normativos internos do SERPRO será tratada quando do convite para elaboração do Plano de Negócio que servirá como documento-base da proposta de estruturação de cada oportunidade de negócio específica e definida.

***Questionamento 15**: 2.10.19. Atender o processo de mudança padrão SERPRO, respeitado a segregação de função. Solicitamos a disponibilização o processo em questão formalmente documentado para que o mesmo possa ser analisado e comentado. Também detalhes de como este item deverá ser evidenciado?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.10.19, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.
As ações e implementações operacionais no ambiente do SERPRO devem respeitar as limitações de segregação de função. Assim, as parceiras deverão submeter às mudanças às equipes do SERPRO que possuírem o acesso necessário para operacionalizá-las.

***Questionamento 16**: 2.10.20. A instalação da aplicação deve ser feita em partição de disco específica, dedicada aos arquivos da aplicação (executáveis, bibliotecas, DLLs, Logs, etc), mantendo isolado do sistema operacional. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que as evidências podem ser apresentadas através da indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:
- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h ttps://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento, video demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg

***Questionamento 17**: 2.11.3 Todo atendimento nas fases de acompanhamento deve ser realizado exclusivamente no idioma português do Brasil (pt-BR). Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.11.3, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.

***Questionamento 18**: 2.11.4. Os manuais de funcionalidades da Solução devem ser escritos em português do Brasil (pt-BR) ou Inglês não-técnicos e devem ser organizados para acesso rápido às funções da Ferramenta descrevendo os procedimentos detalhadamente. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.11.4, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.

***Questionamento 19:** 2.12.1. O hardware (servidores e armazenamento) que serão utilizados para instalação e operacionalização da Solução serão fornecidos pelo SERPRO. Peço que informe qual o hardware existente, para análise e de como deverá ser apresentado está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.1, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.

Hardware existente atualmente:
- Dell PowerEdge R640, R740, R930, R920
- HPE Proliant DL360 Gen10

Software existente atualmente: Vcenter versão 6.7.0 build 18010599

***Questionamento 20**: 2.12.3.1. Caso seja necessário licenciamento de outros sistemas operacionais, suas licenças deverão ser fornecidas pela PARCEIRA. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.3.1, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.

***Questionamento 21:** 2.12.5. O software de backup a ser utilizado pela Solução será fornecido pelo SERPRO. Peço informe a solução usada atualmente?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.5, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.
Solução de backup atualmente utilizada: IBM Spectrum Protect.

***Questionamento 22**: 2.12.7. Deverão ser informados os dados essenciais a serem armazenados, periodicidade, retenção e procedimentos de restauração. Pedimos que seja disponibilizado os dados essências e de como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.7, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.
Os dados essenciais se referem à arquitetura da solução de RPA proposta, cabendo aos interessados informar ao SERPRO para que faça parte da política de Backup a ser construída.

***Questionamento 23**: 2.12.10. Caso o banco de dados não seja Oracle ou Microsoft SQL Server, as licenças de software de banco de dados necessárias ao funcionamento da solução devem ser fornecidas pela PARCEIRA. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.10, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 24**: 2.12.11. Com exceção dos softwares básicos disponibilizados pelo SERPRO, todas as subscrições inerentes à solução ofertada, deverão ser ofertadas pela PARCEIRA. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.11, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 25**: 2.12.12. Toda a instalação e configuração da aplicação, a ser realizada de forma assistida, nas máquinas virtuais é de responsabilidade da PARCEIRA. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.12, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 26**: 2.12.13. No aceite da solução deverá ser fornecida documentação técnica completa da implementação da Solução, por meio de diagramas, mapas, planilhas ou textos que descrevam a configuração da Solução a ser implantada. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.13, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 27**: 2.12.14. Todos os componentes de software da solução ofertada deverão manter suporte e manutenção durante toda a vigência do contrato. Poderia informar como deverá ser apresentada está evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.14, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

***Questionamento 28**: 2.12.15. Caso haja necessidade de impressão nativa na solução, deverá haver compatibilidade com a infraestrutura de impressão existente no SERPRO (padrão PCL5 e POSTSCRIPT 2.0). Solicitamos a disponibilização de um exemplo a infraestrutura de impressão existente e de como deverá ser apresentado esta evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.12.15, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.
A concordância se refere à compatibilidade ao padrão PCL5 e POSTSCRIPT 2.0.

***Questionamento 29**: 2.18. No processo de gestão de acesso é desejável que as solicitações sejam integradas com a solução de fluxo de aprovação existente no SERPRO – GOVI Controle. Pedimos que seja disponibilizado o processo em questão e de como deverá apresentado esta evidência?*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que o item 2.18 será desconsiderado da qualificação técnica dos interessados de forma isonômica.

**Nauro Luiz Scheufler**
Analista
Sup de Planej, Especificacao e Neg das Contr e Gestão dos Recursos de Ti
Diretoria de Operações
+55 (61)2021-8216
+55 (61)9267-8116

---

**De:** "..." <...@sonda.com>
**Para:** "parceriarpa" <parceriarpa@serpro.gov.br>
**Enviadas:** Sexta-feira, 13 de agosto de 2021 11:50:32
**Assunto:** SERPRO CP - 913/2021 - Questionamentos

Prezado Senhor(a), boa tarde!

A TELSINC COMERCIO , vem  através desta, encaminhar o arquivo contendo questionamentos, referente ao pregão em epígrafe.

Favor acusar o recebimento deste;.

Atenciosamente,

Responsável de Propostas de Negócios
Sonda Brasil | Gerência de Suporte a Vendas - CO
Telefone:
Celular:
E-mail: ...@sonda.com
SCS Quadra 08, Bloco B-50, 2°ss – Ed. Venâncio 2000 - Brasília/DF
CEP: 70.333-900
www.sondait.com.br