**[00913/2021] ESCLARECIMENTO - Diversos 2**

**De :** Nauro Luiz Scheufler <nauro.scheufler@serpro.gov.br> qui, 19 de ago de 2021 17:56
**Assunto :** [00913/2021] ESCLARECIMENTO - Diversos 2
**Para :** parceriarpa <parceriarpa@serpro.gov.br>
**Cc :** Ricardo Campos dos Santos <ricardo.santos@serpro.gov.br>, Luis Gustavo Loyola dos Santos Filho <gustavo.loyola@serpro.gov.br>, Horacio Cesar Pereira dos Santos <horacio-cesar.santos@serpro.gov.br>
**Responder para :** parceriarpa@serpro.gov.br, Nauro Luiz Scheufler <nauro.scheufler@serpro.gov.br>

À ISGSA e demais INTERESSADAS (em Cco).

*2.8.6. A decisão de qual mecanismo de integração deve ser aplicado em cada caso específico de integração caberá ao SERPRO.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.8.6, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.8.6.1. À solução, cabe prover os mecanismos conforme especificados neste documento.*

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

*2.8.7. Havendo integração da solução com serviço de email, deve ser utilizado servidor SMTP/POP/IMAP provido pelo SERPRO.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.8.7, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.8.7.1. APIs específicas para integração poderão ser utilizadas se analisadas e aprovadas previamente pelo SERPRO.*

**Resposta:** O SERPRO esclarece que para o item 2.8.7.1, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*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.*

**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.

*2.9.17. Deverá prover documentação e procedimentos para recuperação das cópias de segurança em ambiente segregado (Produção -> Homologação), propiciando a realização de testes periódicos.*

**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

*2.9.18. Deverá prover documentação e procedimentos para compor o PCN – Plano de Continuidade do Negócio – a fim de possibilitar a recuperação de qualquer ambiente (desenvolvimento, homologação e produção) em caso de indisponibilidade. O aceite deste requisito é fundamental para a entrada em produção.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.9.18, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.10.4. Para banco de dados deverão ser fornecidas as principais métricas em ferramenta própria ou por meio de plugin para integração com a ferramenta de monitoração em uso pelo SERPRO.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.10.4, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.10.6. Procedimento operacional de infraestrutura e aplicação.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.10.6, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.10.7. Mapa de arquitetura da aplicação com suas dependências.*

**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

*2.10.8. Nível de acesso para execução dos procedimentos (Usuário e senha).*

**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

*2.10.9. Permitir atualização periódica do sistema operacional (releases e upgrades) e demais recursos de infraestrutura.*

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

*2.10.10. A responsabilidade de manter o sistema operacional atualizado (upgrade) será do SERPRO.*

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

*2.10.11. A responsabilidade de disponibilizar patchs de atualização ou correção da solução será da PARCEIRA.*

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

*2.10.12. Fornecer lista de exceções de rastreio para escaneamento do antivírus caso se aplique.*

**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

*2.10.13. Fornecer lista de permissões do FIREWALL (servidor local e corporativo).*

**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

*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.*

**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

*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.*

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

*2.10.16. Autenticação e autorização – Mediante o uso de chave nominada fornecida pelo SERPRO.*

**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

*2.10.17. A PARCEIRA deve entregar o termo de confidencialidade assinado.*

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

*2.10.18. Seguir as normativas de gestão de acesso e segurança do SERPRO.*

**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.

*2.10.19. Atender o processo de mudança padrão SERPRO, respeitado a segregação de função.*

**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.

*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.*

**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

*2.12.4. O SERPRO fornecerá a infraestrutura de rede necessária para o funcionamento da solução, observando os requisitos da política de segurança do SERPRO.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.12.4, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.

*2.12.5. O software de backup a ser utilizado pela Solução será fornecido pelo SERPRO.*

**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.

*2.12.6. Deverão ser fornecidos os procedimentos para a realização de um backup com garantia de integridade dos dados de toda a solução.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.12.6, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.12.7. Deverão ser informados os dados essenciais a serem armazenados, periodicidade, retenção e procedimentos de restauração.*

**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.

*2.12.8. Será utilizada a infraestrutura de backup do SERPRO (Media servers, robôs de backup e fitas) para armazenar a cópia de segurança dos dados.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.12.8, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*2.12.9.1. O uso dos servidores de banco de dados será compartilhado com outras soluções.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 2.12.9.1, a evidência de atendimento se dará pela concordância (“de acordo”) dos interessados.

*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.*

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

*2.12.11. Com exceção dos softwares básicos disponibilizados pelo SERPRO, todas as subscrições inerentes à solução ofertada, deverão ser ofertadas pela PARCEIRA.*

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

*2.12.12. Toda a instalação e configuração da aplicação, a ser realizada de forma assistida, nas máquinas virtuais é de responsabilidade da PARCEIRA.*

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

*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.*

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

*2.12.14. Todos os componentes de software da solução ofertada deverão manter suporte e manutenção durante toda a vigência do contrato.*

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

*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.*

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

*3.10.3 Os serviços de atualização e suporte técnico têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato. O suporte técnico deverá ser prestado para sanar dúvidas relacionadas ao uso da solução, correção de problemas, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução, com tempo de atendimento de no máximo até 01 (uma) horas após a abertura do chamado e o tempo de solução ou solução de contorno de no máximo 12 (doze) horas após o início do atendimento.*

**Resposta**: O SERPRO esclarece que para o item 3.10.3, a evidência de atendimento se dará pela concordância ("de acordo") dos interessados.

*3.10.7 A PARCEIRA deverá implementar controles para acesso e transferência de dados, como criptografia e uso de VPN adequada.*

**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

Ats,

SERPRO

**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:** "..." <...@isgsa.com.br>
**Para:** "parceriarpa" <parceriarpa@serpro.gov.br>
**Enviadas:** Terça-feira, 17 de agosto de 2021 11:11:14
**Assunto:** Pedido de esclarecimentos - Edital SPP 00913/2021 RPA - SERPRO/SEDE

Prezados Senhores,

Segue nosso pedido de esclarecimentos, conforme previsto no Edital SPP 00913/2021 RPA e Comunicado de Prorrogação do Chamamento Público, para o qual solicitamos respeitosamen do SERPRO, de forma a podermos elaborar nossa Proposta atendendo precisamente ao proc estabelecido.

1. Quanto aos Requisitos de Qualificação Técnica da Planilha A, a ser encaminhada em a Técnica, percebemos que há diversos itens entre os requisitos que tratam não especifi requisitos da solução, passíveis de comprovação mediante link de Internet ou documer mas de itens classificados em uma ou mais das seguintes categorias:

- Definições de ambientes ou sistemas do SERPRO
- Responsabilidades do SERPRO
- Responsabilidades da CONTRATADA
- Informações e procedimentos a serem fornecidos pela CONTRATADA em tempo de ex contrato
- Informações de infraestrutura, procedimentos ou métodos utilizados pelo SERPRO
- Requisitos não funcionais ou contratuais

Os seguintes itens da Planilha A podem ser classificados em uma ou mais das catego

| |
|---|
| 2.8.6. A decisão de qual mecanismo de integração deve ser aplicado em cada caso específi integração caberá ao SERPRO. |
| 2.8.6.1. À solução, cabe prover os mecanismos conforme especificados neste documento. |
| 2.8.7. Havendo integração da solução com serviço de email, deve ser utilizado servidor SMTP/POP/IMAP provido pelo SERPRO. |
| 2.8.7.1. APIs específicas para integração poderão ser utilizadas se analisadas e aprovadas previamente pelo SERPRO. |
| 2.9.16. Deverá se integrar aos mecanismos para realização de cópias de segurança existen 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. |
| 2.9.17. Deverá prover documentação e procedimentos para recuperação das cópias de segu em ambiente segregado (Produção -> Homologação), propiciando a realização de testes periódicos. |
| 2.9.18. Deverá prover documentação e procedimentos para compor o PCN – Plano de Continuidade do Negócio – a fim de possibilitar a recuperação de qualquer ambiente (desenvolvimento, homologação e produção) em caso de indisponibilidade. O aceite deste requisito é fundamental para a entrada em produção. |
| 2.10.4. Para banco de dados deverão ser fornecidas as principais métricas em ferramenta p ou por meio de plugin para integração com a ferramenta de monitoração em uso pelo SERP |
| 2.10.6. Procedimento operacional de infraestrutura e aplicação. |
| 2.10.7. Mapa de arquitetura da aplicação com suas dependências. |
| 2.10.8. Nível de acesso para execução dos procedimentos (Usuário e senha). |
| 2.10.9. Permitir atualização periódica do sistema operacional (releases e upgrades) e demai recursos de infraestrutura. |
| 2.10.10. A responsabilidade de manter o sistema operacional atualizado (upgrade) será do SERPRO. |
| 2.10.11. A responsabilidade de disponibilizar patchs de atualização ou correção da solução s PARCEIRA. |
| 2.10.12. Fornecer lista de exceções de rastreio para escaneamento do antivírus caso se apli |
| 2.10.13. Fornecer lista de permissões do FIREWALL (servidor local e corporativo). |
| 2.10.14. Suporte para solução de incidentes, fornecer o procedimento de acionamento conte canais de contato, SLA e formas de acompanhamento e escalonamento de incidentes. |
| 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. |
| 2.10.16. Autenticação e autorização – Mediante o uso de chave nominada fornecida pelo |

| |
|---|
| operacional. |
| 2.12.4. O SERPRO fornecerá a infraestrutura de rede necessária para o funcionamento da solução, observando os requisitos da política de segurança do SERPRO. |
| 2.12.5. O software de backup a ser utilizado pela Solução será fornecido pelo SERPRO. |
| 2.12.6. Deverão ser fornecidos os procedimentos para a realização de um backup com gara integridade dos dados de toda a solução. |
| 2.12.7. Deverão ser informados os dados essenciais a serem armazenados, periodicidade, retenção e procedimentos de restauração. |
| 2.12.8. Será utilizada a infraestrutura de backup do SERPRO (Media servers, robôs de back fitas) para armazenar a cópia de segurança dos dados. |
| 2.12.9.1. O uso dos servidores de banco de dados será compartilhado com outras soluções. |
| 2.12.10. Caso o banco de dados não seja Oracle ou Microsoft SQL Server, as licenças de so de banco de dados necessárias ao funcionamento da solução devem ser fornecidas pela PARCEIRA. |
| 2.12.11. Com exceção dos softwares básicos disponibilizados pelo SERPRO, todas as subs inerentes à solução ofertada, deverão ser ofertadas pela PARCEIRA. |
| 2.12.12. Toda a instalação e configuração da aplicação, a ser realizada de forma assistida, n máquinas virtuais é de responsabilidade da PARCEIRA. |
| 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 descrev configuração da Solução a ser implantada. |
| 2.12.14. Todos os componentes de software da solução ofertada deverão manter suporte e manutenção durante toda a vigência do contrato. |
| 2.18. No processo de gestão de acesso é desejável que as solicitações sejam integradas co solução de fluxo de aprovação existente no SERPRO – GOVI Controle. |

Pedimos a gentileza em esclarecer como devem ser evidenciados esses links na Plar Entendemos que não caberia a simples indicação de link de Internet ou de documento para comprovar o atendimento por não se tratar de requisitos especificamente técnico foco. Em editais semelhantes encontramos a possibilidade de que estes itens sejam r um “de acordo” pela proponente, formalizando o compromisso de atendimento futuro, contrato e execução.

2. Quanto aos Requisitos de Nuvem da Planilha B, a ser encaminhada em anexo à Propo percebemos que há diversos itens entre os requisitos que tratam não especificamente solução, passíveis de comprovação mediante link de Internet ou documento encaminha classificados em uma ou mais das seguintes categorias:

- Responsabilidades da CONTRATADA
- Procedimentos a serem fornecidos pela CONTRATADA em tempo de execução do cor
- Requisitos não funcionais ou contratuais

Os seguintes itens da Planilha B podem ser classificados em uma ou mais das catego

| |
|---|
| 3.10.3 Os serviços de atualização e suporte técnico têm por finalidade garantir a sustentação plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato. O suporte técnico d ser prestado para sanar dúvidas relacionadas ao uso da solução, correção de problemas, fa erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução, com tempo de atendime no máximo até 01 (uma) horas após a abertura do chamado e o tempo de solução ou soluçã contorno de no máximo 12 (doze) horas após o início do atendimento. |
| 3.10.7 A PARCEIRA deverá implementar controles para acesso e transferência de dados, co criptografia e uso de VPN adequada. |

Pedimos a gentileza em esclarecer como devem ser evidenciados esses links na Plar Entendemos que não caberia a simples indicação de link de Internet ou de documento para comprovar o atendimento, por não se tratar de requisitos especificamente técnic foco. Em editais semelhantes encontramos a possibilidade de que estes itens sejam r