

1 Objeto

1.1 Contratação de licença de Software de Apresentação de Dashboards, no modelo de licenciamento de uso do software (subscrição).

2 Especificação do Objeto a ser contratado

2.1 A contratação de licença do software de Apresentação de Dashboards deve atender aos seguintes requisitos, quantidades estimadas e especificações:

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCALIDADE	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Subscrição de licença do Software de Apresentação de Dashboards, pelo período de 60 (sessenta) meses.	São Paulo / SP	Unidade	1

2.1.1 Software de apresentação de dashboards

2.1.1.1 Será contratada pelo SERPRO, no modelo de licenciamento de uso do software (subscrição), pelo período de 60 (sessenta) meses, a licença da versão atual mais estável de um software de Apresentação de Dashboards que atenda a todas as características desta especificação.

2.1.1.1.1 Atualmente, encontra-se em produção no SERPRO a versão 11.1.7 do software Grafana Enterprise, devidamente licenciada e instalada “on premise” em equipamento(s) servidor(es) do SERPRO.

2.1.1.1.2 Durante toda a vigência do contrato, eventuais correções (patches) e atualizações da versão atual e de todas as novas versões do software que atendam às características desta especificação deverão ser fornecidas sem custo adicional ao SERPRO.

2.1.1.1.3 A CONTRATADA prestará suporte aos procedimentos de instalação e configuração da versão do software licenciado e seus plugins oficiais, esclarecendo todas as dúvidas e oferecendo orientações e sugestões para resolução de eventuais problemas até a conclusão das atividades.

2.1.1.2 O software contratado deve atender aos seguintes requisitos técnicos:

2.1.1.2.1 Fornecer acesso de no mínimo 10 (dez) usuários simultâneos com perfil completo de administração do ambiente e criação de dashboards e no mínimo 200 (duzentos) usuários simultâneos com perfil de somente visualização.

2.1.1.2.2 Permitir a criação de dashboards para apresentação de dados nas seguintes formas de visualização:

2.1.1.2.2.1 gráficos dos tipos barra e pizza, mapa de calor, semáforo, bolhas, colmeia;

2.1.1.2.2.2 dados em formato de tabela, caixas de texto, painel de status, relógio, gauge;

2.1.1.2.2.3 lista de alertas ou eventos, ocorrências de logs, dados temporais, dados de métricas coletadas e informações de texto estáticas;

2.1.1.2.2.4 mapa dinâmico com informações de coordenadas geográficas (latitude e longitude);

2.1.1.2.2.5 diagramas de fluxogramas, de topologias de redes e de modelagem e fluxo de dados.

2.1.1.2.3 Possuir plugins nativos ou customizados para configuração de origem de dados (datasources) e geração de dashboards dos diversos tipos citados a seguir:

2.1.1.2.3.1 ferramenta de monitoração Zabbix via API;

2.1.1.2.3.2 bancos de dados relacionais Mysql, PostgreSQL, SQLite, Microsoft SQL Server, Oracle;

2.1.1.2.3.3 bancos de dados NoSQL Redis, MongoDB e AWS DynamoDB;

2.1.1.2.3.4 ferramentas de coleta de dados em nuvem da AWS CloudWatch, Microsoft Azure Monitor e Google Cloud;

2.1.1.2.3.5 ferramentas de coleta de dados InfluxDB, Graphite e Prometheus;

2.1.1.2.3.6 ferramentas de versionamento de código GitHub e GitLab;

2.1.1.2.3.7 origem de dados em arquivos nos formatos JSON, CSV e planilhas Google Sheets;

2.1.1.2.3.8 ferramenta de indexação Elasticsearch;

2.1.1.2.3.9 ferramentas APM/NPM (Observabilidade) por exemplo AppDynamics, Dynatrace, Datadog, New Relic, ServiceNow.

2.1.1.2.4 Fazer leitura de logs de servidores, hardwares e aplicações e exibir em dashboards.

2.1.1.2.5 Permitir a instalação em ambientes de container, on-premise e ambientes kubernetes.

2.1.1.2.6 Fornecer uma API para consulta, criação, alteração, importação e exportação de dashboards através de scripts de automação.

2.1.1.2.7 Fazer gerenciamento de usuários com diferentes perfis de acesso: somente visualização, criação e edição de dashboards e administração total do ambiente.

2.1.1.2.8 Possuir sistema de autenticação de usuários para acesso à ferramenta através dos protocolos LDAP, OAuth, Okta OAuth, SAML e Azure AD OAuth.

2.1.1.2.9 Permitir a definição de grupos de usuários para segmentação de acesso a dashboards e datasources.

2.1.1.2.10 Permitir sincronização automática entre os grupos de usuários da ferramenta e grupos de usuários do sistema de autenticação LDAP.

2.1.1.2.11 Possuir interface web para visualização e administração dos dashboards.

2.1.1.2.12 Possuir responsividade para dispositivos móveis como celulares smartphones e tablets.

2.1.1.2.13 Possibilitar customização da interface visual, permitindo alteração de logotipos, imagem de fundo (background), tela de entrada, título da aplicação e menu interno da ferramenta.

2.1.1.2.14 Fornecer dados estatísticos de acesso e uso dos dashboards construídos, constando quantidades de acessos, ocorrências de erros nos dashboards, uso de datasources, informação de criação e uso de dashboards, dashboards mais acessados e menos acessados e estatísticas por período de tempo.

2.1.1.2.15 Permitir seleção de períodos de tempo pré-definidos, como dia, semana, mês, ano e períodos customizados de tempo a serem definidos pelo usuário, para apresentação dos dados.

2.1.1.2.16 Possibilitar a exportação das informações visualizadas dos dashboards para arquivos em formato PDF, através de geração instantânea do arquivo e agendamento prévio para geração do arquivo.

2.1.1.2.17 Permitir agendamento de geração de relatório do conteúdo de dashboards em formato PDF e envio da informação por e-mail para endereços pré-definidos.

2.1.1.2.18 Possibilitar a importação e exportação de dashboards através de arquivos no formato JSON.

2.1.1.2.19 Os dashboards devem ter a possibilidade de criação de links entre um dashboard e outro ou links para endereços externos.

2.1.1.2.20 Os dashboards devem ter a funcionalidade de tratamento de dados para a exibição que possibilitem:

2.1.1.2.20.1 conversão de unidades de tempo, velocidade, datarate, volume de dados;

2.1.1.2.20.2 ferramenta de tratamento de strings;

2.1.1.2.20.3 expressões regulares;

2.1.1.2.20.4 conversores numéricos;

2.1.1.2.20.5 converter valores em cores de acordo com valores definidos pelo usuário.

2.1.1.2.21 Possibilitar o uso de variáveis de informações coletadas através de queries nos datasources para geração de combos de seleção para filtragem de dados a serem exibidos nos dashboards.

2.1.1.2.22 Permitir controle de acesso aos datasources de coletas.

2.1.1.2.23 Possuir opção de exibir um dashboard selecionado no modo tela cheia (modo quiosque).

2.1.1.2.24 Possibilitar “favoritar” ou marcar um ou mais dashboards para fácil acesso aos mesmos.

2.1.1.2.25 Possuir funcionalidade de organizar dashboards por pastas e identificação com etiquetas.

2.1.1.2.26 Permitir a pesquisa de dashboards por nome, por pasta ou por etiqueta.

2.1.1.2.27 Possuir a funcionalidade de executar uma lista de dashboards selecionados em modo de exibição em tela cheia com sequenciamento entre dashboards da lista com intervalo de tempo pré-definido pelo usuário.

2.1.1.2.28 Possuir a funcionalidade de enviar notificação, de acordo com configurações de alarme definidas pelo usuário, para endereços de e-mail e ferramentas diversas de comunicação como Telegram, Slack, Microsoft Teams, Google Hangouts e webhook para envio de HTTP POST Request para uma URL pré-definida.

2.1.1.2.29 Possuir auditoria de ações de usuários, registrando em arquivos de log, ações como criação, alteração e remoção de dashboard, grupos de dashboards, usuários, grupos de usuários e datasources, logins e tentativas de login, logouts, configurações de alertas, notificações, listas de exibição de dashboards e relatórios de dashboards.

2.1.1.2.30 Possibilidade de exportar e importar dashboards criados em formato JSON ou em formato YAML de forma a possibilitar a migração entre ambientes de desenvolvimento e produção, sem a necessidade de aquisição de nenhum software adicional para isso.

2.1.1.2.31 Permitir o desenvolvimento ou a edição de dashboards dinâmicos em HTML, CSS, SVG e JAVASCRIPT para customizações de telas de acordo com a necessidade dos clientes.

2.1.1.2.32 Permitir a visualização de arquivos no formato BASE64 nos Dashboards produzidos na ferramenta.

2.2 Prazo de entrega

2.2.1 A licença deverá ser entregue de forma a estar pronta para a instalação em até 15 (quinze) dias úteis da data de início da vigência do contrato.

2.2.2 Todos os painéis que estiverem publicados na atual ferramenta de Apresentação de Dashboards devem estar totalmente funcionais na nova ferramenta num prazo de até 15 (quinze) dias úteis da data de início da vigência do contrato.

2.3 Local de prestação do serviço

SERPRO - Regional São Paulo

Endereço: Rua Olívia Guedes Penteado, Nº 941, Bairro Capela do Socorro – São Paulo/SP

CEP: 04.766-001

CNPJ: 33.683.111/0009-56

Inscrição Estadual: 111.445.700.110

Inscrição Municipal: 8.242.433-0

3 Níveis de Serviço e Sancionamentos

3.1 A contratada deverá prestar suporte técnico inerente a ferramenta de Apresentação de Dashboards para apoio nas atualizações de software, atendimento técnico especializada para solução de problemas e para resolução de dúvidas, com os seguintes requisitos:

3.1.1 Para os chamados de severidade 1 - Crítica e 2 – Alta o atendimento remoto ocorrerá 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias na semana, inclusive feriados.

3.1.2 Para os chamados de severidade 3 - Média e 4 -Baixa o atendimento remoto ocorrerá em dias úteis, exceto feriados nacionais, das 08:00 (oito) horas às 18:00 (dezoito) horas.

3.2 O atendimento aos chamados deverá obedecer às seguintes classificações quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução ou de contorno	Penalidades
------------	-----------	---------------------	----------------------	---------------------------------	-------------

1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência de sistema paralisado.	Remoto /On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 5 (cinco) horas após o início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Remoto /On-site	No máximo 1 (uma) hora após a abertura do chamado.	No máximo 7 (sete) horas após o início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,3% (três décimos por cento) do valor do contrato, por hora ou fração de hora de atraso
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto /On-site	No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado	No máximo 70 (setenta) horas após o início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato, por hora ou fração de hora de atraso
	Chamados com objetivo de atualização de software(s) e firmware(s).	Remoto /On-site	No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado	Conforme agendamento	
4 – Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto.	Remoto /On-site	No máximo 10 (dez) horas após a abertura do chamado	No máximo 110 (cento e dez) horas após o início do atendimento.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato, por hora ou fração de hora de atraso.

3.3 Entende-se por suporte técnico

3.3.1 Ações que visem assegurar os padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho do software.

3.3.2 Direito de atualização dos softwares que englobando o fornecimento novas versões, releases e patches de segurança;

3.3.2.1 A atualização deve incluir correções dos produtos ou execução de quaisquer medidas necessárias para sanar falhas de funcionamento ou vulnerabilidade dos produtos;

3.3.3 Configurar e solucionar problemas envolvendo os produtos ofertados e seus plugins oficiais;

3.3.2.4 Informar sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção;

3.3.2.5 Orientar para diagnósticos de problemas e ajuda na interpretação de traces, dumps e logs;

3.3.2.6 No caso de problemas não documentados, os registros enviados pelo SERPRO (tais como traces, dumps e logs) devem ser encaminhados aos laboratórios do responsável técnico, a fim de que sejam fornecidas as devidas correções;

3.3.2.7 Apresentar as novas funcionalidades, sem ônus adicional para o SERPRO, a cada nova versão instalada;

3.3.2.8 Caso o software fornecido seja descontinuado na linha de comercialização do fabricante, manter as condições da presente contratação ou providenciar a substituição por outro produto disponível que execute as mesmas funcionalidades, sem ônus adicionais para o SERPRO.

3.4 Do Atendimento do Chamados

3.4.1 Os atendimentos para os chamados deverão ser efetuados por especialistas devidamente habilitados, que trabalharão o tempo que for necessário para a solução do problema, sem ônus adicional para o SERPRO e sem prejuízo para os demais prazos.

3.4.2 O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do software envolvido, mesmo que se estenda em períodos noturnos e dias não úteis, observando os níveis de severidade.

3.4.3 Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

3.5 Dos Canais de atendimento

3.5.1 O atendimento e os chamados técnicos deverão ser realizados por meio de canal telefônico gratuito 0800 e/ou tarifação reversa, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e/ou site na Internet;

3.6 Do Monitoramento do Atendimento dos Chamados

3.6.1 Todos os chamados serão controlados por sistema de informação da CONTRATADA.

3.6.2 O fechamento do chamado poderá se dar, quer pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação do sistema.

3.6.3 A disponibilização de medida corretiva definitiva poderá, a critério da CONTRATADA, vir a ser incorporada em futuras versões do software.

3.6.4 Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA consultará o SERPRO para validar o fechamento do chamado.

3.6.5 Um chamado fechado, sem anuência do SERPRO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

3.6.6 A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pelo SERPRO que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

3.7 Da Entrega dos Relatórios

3.7.1 Até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, deverá ser entregue um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no mês imediatamente anterior, por localidade, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, período de referência, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do início de atendimento local, se for o caso, data e hora de encerramento ou contorno e descrição da resolução adotada.

3.7.2 O atraso na entrega dos relatórios ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA, no valor de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato, por dia útil de atraso;

3.7.3 O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

4 Forma de Pagamento

4.1 O pagamento será efetuado em XX (XXXXXXXX) parcelas consecutivas, iniciando no 1º (primeiro) dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos produtos indicados nos respectivos documentos fiscais entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.