

## Sobre escopo

A especificação precisaria determinar uma volumetria mínima ou inicial do ambiente a ser atendido no início do contrato pelas licenças da solução de APM. Da forma como está, citando um universo de 7.500 servidores virtuais possíveis de serem atendidos com a solução de APM e informando que não há compromisso com um mínimo ou quantidade inicial a ser contratado, impede que seja feito uma análise da real volumetria que precisará ser atendida.

A especificação precisa determinar uma volumetria mínima ou inicial do ambiente a ser atendido no início do contrato, uma vez que existem custos a serem considerados pela Contratada para implantação de agentes e suporte técnico. Da forma como está, citando um universo de 7.500 servidores virtuais e informando que não há compromisso com um mínimo ou quantidade inicial a ser contratado, impede que seja feito uma análise de capacidade operacional para estes serviços que precisarão ser prestados, colocando em risco a qualidade da entrega destes serviços.

## Sobre Requisitos Técnicos

**Sobre o item: 2.3.10.7.** A solução deve permitir o compartilhamento de dashboards para acesso público, ou seja, sem exigir autenticação do usuário

**Sugerimos a remoção deste item**, por colocar em risco a segurança da informação, uma vez que este recurso permite que seja dado acesso anônimo aos dados das aplicações expondo, sem controle o acesso a estas informações.

**Sobre o item e seus subitens: 2.3.15.1.5.** A solução deve ter capacidade para coletar dados da aplicação em tempo real, no mínimo

**Sugerimos que seja alterado** este item para solicitar que a solução deve ter capacidade para coletar dados da aplicação em tempo real, mas sem determinar as formas como isso deve ser feito, uma vez que cada solução vai ter suas diferentes formas de captura, e ao se discriminar a forma de captura está se fugindo do requerimento de uma capacidade e focando na forma que é variável entre as diferentes soluções no mercado, que vão atender ao item e podem ser impedidas de participar por esta discriminação.

**Sobre o item: 2.3.17.1.10.** O módulo de experiência de usuário deve permitir a configuração de capturas de dados na página executada no navegador do usuário de forma anonimizada, com objetivo de reproduzir através de imagens, vídeos ou outros meios que permitam a visualização do ponto de vista do usuário a navegação realizada. Estas visualizações devem estar disponíveis para reprodução por, no mínimo, 7 dias após a sua realização

**Sugerimos a remoção deste item**, recursos de reprodução de sessão com imagens e vídeos não é um recurso essencial da prática de APM e não está presente em todas as soluções, mesmo que líderes do mercado, o que implica em um impedimento de participação nesta concorrência, mesmo atendendo a todos os demais itens da especificação, e permitindo o entendimento da experiência do usuário sem este recurso complementar.

**Sobre o item: 2.3.10.12.** A CONTRATADA deve identificar e corrigir quaisquer problemas de segurança sem qualquer custo adicional para o SERPRO

**Sugerimos a alteração** do item para especificar de forma mais clara sobre quais itens de segurança a CONTRATADA deve ser responsável por corrigir problemas, como dentro de aspectos de configuração da solução de APM, da forma como está, a CONTRATADA pode ser cobrada para resolver itens que ela não tem autorização e acesso para modificar na solução como recursos inexistentes ou defeitos de funcionamento, que são de responsabilidade do fabricante da solução.

**Sobre o item 2.3.20.1.2.** A solução deve ser capaz de realizar análise preditiva que permita a antecipação de problemas que possam impactar a aplicação

**Sugerimos a alteração do texto removendo o termo análise preditiva**, pois o que está atualmente descrito não se trata de análise preditiva, e sim atuação de uma IA com análise causal para realizar a identificação de forma automatizada permitindo que a identificação do problema ocorra da forma mais breve possível, reduzindo o grau de impacto em quantidade de pessoas e transações de negócio, permitindo reagir rápido e de forma ágil e precisa. Contudo, isso não pode ser considerado como uma Análise Preditiva (onde as soluções de APM não atuam), que seria prever um problema antes que ele aconteça. Em resumo, esse item seria um recurso de AIOps utilizando-se de modelos de Machine Learning avançados para correlação de eventos em cenários de análise multivariável.

## Complemento de Requisitos Técnicos que sugerimos serem removidos

### 2.3.10. Segurança da solução

2.3.10.7. A solução deve permitir o compartilhamento de dashboards para acesso público, ou seja, sem exigir autenticação do usuário

Motivo: todo acesso aos dados e painéis de nossa solução demandam autenticação de usuário.

### 2.3.15. Aplicações

2.3.15.1.5.A solução deve ter capacidade para coletar dados da aplicação em tempo real, no mínimo:

2.3.15.1.5.1. o valor de um parâmetro de um método;

2.3.15.1.5.2. resultados de atributos de um objeto;

2.3.15.1.5.3. Headers;

2.3.15.1.5.4. Parameters http;;

Motivo: Possuímos, até o momento, a abordagem de integração com OpenTelemetry para realizar esta captura e envio de métricas adicionais ou customizadas, não tendo mecanismos nativos para essa função.

### 2.3.17. Experiencia do Usuário

2.3.17.1.5. A solução deve ser capaz de gerar automaticamente métricas de percentual de conversão para determinada transação de negócio, bem como gerar a visualização de todas as etapas e transações de negócio, com métricas de abandono, e com possibilidade de drill-down (detalhamento) para as transações de abandono.

Motivo: Não temos, até o momento, esta visão de User Behavior Monitoring para apontamento de pontos de conversão e abandono

2.3.17.1.10. O módulo de experiência de usuário deve permitir a configuração de capturas de dados na página executada no navegador do usuário de forma anonimizada, com objetivo de reproduzir através de imagens, vídeos ou outros meios que permitam a visualização do ponto de vista do usuário a navegação realizada. Estas visualizações devem estar disponíveis para reprodução por, no mínimo, 7 dias após a sua realização

Motivo: Não temos, até o momento, recursos de reprodução de sessão como recurso

### 2.3.20. AIOps/inteligência

2.3.20.1.2. A solução deve ser capaz de realizar análise preditiva que permita a antecipação de problemas que possam impactar a aplicação

Motivo: Não temos, até o momento, recurso de Análise Preditiva.

## Na parte de produto/solução APM

Nossa solução atende na prática ao contexto de solução APM com visão de fim-a-fim full-stack e com análise de causa-raiz com IA, inclusive com um modelo de consumo mais previsível do ponto de vista econômico, **por considerar como único fator a quantidade de VMs atendidas.**

Todas as alternativas possuem diversos Part Numbers diferentes e tem fatores como Cores, Memória e Sessões para influenciar no volume de licenças.

## Na parte de serviços

O item de serviço está construído com uma especificação onde um dos tipos de serviço (Consultoria Pontual) está como item do objeto de contratação e concorrência, mas outros serviços (instalação e capacitação) são exigidos de forma que sejam sem ônus adicional para a SERPRO ou associado ao valor financeiro do produto/solução (suporte 24x7 da contratada).

Existe um item de contratação com 3.936 horas descrito como Serviço de Consultoria, para ser consumido sob demanda por meio de acionamento de Ordem de Serviço, onde um valor financeiro deve ser atribuído por custo por hora.

Contudo, na especificação dos serviços existe a exigência de serviços adicionais de Implantação Inicial (servidor APM On Prem), da Instalação dos Agentes iniciais e de Capacitação de no mínimo 7 turmas (total de 190 colaboradores) que devem ser realizados

SEM ÔNUS ADICIONAL, ou seja, que não fazem parte do objeto na concorrência, mas que devem ser entregues.

Além disso, é exigido um Suporte 24x7 com engajamento nos incidentes sem limite de horas da Contratada com SLA e multas mensais, onde não basta o suporte do fabricante.

Este item de Suporte Técnico também não tem um item de valor destacado no objeto, a especificação coloca este serviço como parte do item de produto/solução APM.

Tudo isso torna difuso o real escopo, esforço e custo a ser considerado no orçamento do serviço, além de impedir o correto alinhamento de valor e modelo de cobrança.