

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 005/2022, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços de Nuvem Nº 001/2012

Respostas aos Questionamentos Nº 04

1. CONSUMO DE URN SOB DEMANDA

Ao observar o item 5.1.2 que menciona sobre a métrica de consumo URN e tabelas de 1 a 41 observamos o serviço de URN deve ser precificado/fornecido na modalidade “Sob demanda” do CSP AWS.

Transcrição do item 5.1.2:

“O provimento de recursos em nuvem será executado utilizando a métrica Unidade de Recursos em Nuvem (URN). A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço; nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado, serão adotados os pesos presentes nas Tabelas 1 a 41 do Anexo A para a complexidade dos recursos em nuvem.”

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, esta correto, contudo o texto transcrito refere-se ao item “6.1.1 ITEM 1 – provimento de recursos em nuvem”, e deve ser sim precificado com recursos do tipo “sob demanda”.

2. CONSUMO DE URN MENSAL SEM PAGAMENTO ANTECIPADO

Ao observar o item 5.1.2 que menciona sobre a métrica de consumo URN e tabelas de 1 a 41 observamos o serviço de URN deve ser precificado/fornecido na modalidade “Sob demanda” do CSP AWS sem qualquer pagamento antecipado.

Transcrição do item 5.1.2:

“O provimento de recursos em nuvem será executado utilizando a métrica Unidade de Recursos em Nuvem (URN). A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço; nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado, serão adotados os pesos presentes nas Tabelas 1 a 41 do Anexo A para a complexidade dos recursos em nuvem.”

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, esta correto, contudo o texto transcrito refere-se ao item “6.1.1 ITEM 1 – provimento de recursos em nuvem”, deve ser precificado com recursos do tipo “sob demanda”, e sem considerar qualquer pagamento antecipado.

3. FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE DATACENTER FORA DO BRASIL

Considerando que o ambiente de datacenter do CSP não precisa estar obrigatoriamente em território nacional entendemos que a definição da localidade do datacenter do CSP que será prestado/provido o serviço será da CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. A não obrigatoriedade do Data Center do CSP em território nacional, é um critério permitido à pré-qualificação permanente, contudo os recursos em nuvem desta chamada devem ser fornecidos na região do CSP que esta presente em território nacional, para melhor resultado de latência.

4. CUSTOS URNS PARA MIGRAÇÃO DE WORKLOADS



Considerando que a ETICE já utiliza o CSP AWS para rodar múltiplos Workloads (aplicações, servidores, storages, etc...) e que, eventualmente, seja necessário migrar tais Workloads se a nova região (localidade do datacenter do CSP) for diferente da atual, entendemos que todos os custos (transferência de dados, acessos a discos, etc...) que forem necessários para a migração serão cobrados pela CONTRATADA para a ETICE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. Os recursos em nuvem para esta chamada devem ser fornecidos na região do CSP que esteja em território nacional. Os recursos para os serviços de migração estão contemplados nas tabelas. Exceções serão tratadas através do Item 6.1.1.3.

5. CUSTOS UST PARA MIGRAÇÃO DE WORKLOADS

Considerando que a ETICE já utiliza o CSP AWS para rodar múltiplos Workloads e que, eventualmente, seja necessário migrar tais Workloads (aplicações, servidores, storages, etc...) se a nova região (localidade do datacenter do CSP) for diferente da atual, entendemos que todos os custos de serviços tais como planejamento, execução, migração entre outros (USTs) que forem necessários para a migração serão cobrados pela CONTRATADA para a ETICE. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. Os recursos em nuvem para esta chamada devem ser fornecidos na região do CSP que esteja em território nacional. Os recursos para os serviços de migração estão contemplados nas tabelas. Exceções serão tratadas através do Item 6.1.1.3.

6. SERVIÇOS OPCIONAIS DE SUPORTE DO CSP AWS

Entendemos que os serviços da “Tabela 39: Serviços de Suporte” nas modalidades Business, Developer e/ou Enterprise serão itens opcionais, ou seja, não serão ativados obrigatoriamente para todas as contas AWS que serão fornecidas. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Correto. O item “6.1.1 ITEM 1 – provimento de recursos em nuvem”, deve ser precificado com recursos do tipo “sob demanda”.

7. SLA DE SUPORTE DO CSP AWS

Entendemos que os serviços da “Tabela 39: Serviços de Suporte” nas modalidades nas modalidades Business, Developer e/ou Enterprise serão prestados pela equipe técnica do CSP AWS com SLAs e características distintas, ou seja, o SLA será do CSP. Desta forma o CONTRATADO não será penalizado ou multado caso o SLA de suporte prestado pelo CSP AWS não seja atingido. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. A relação contratual é exclusivamente entre Etice e Vendor, cabendo a este a total assunção de responsabilidade ante ao CSP que representa. Assim, embora os itens da tabela 39 sejam prestados pelo CSP, a CONTRATADA deverá observar o SLA compreendido no Anexo B.

8. GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS DE SUPORTE DO CONTRATADO

Sobre a “GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS”, podemos observar os seguintes requisitos no anexo “ANEXO B - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS”:

“4. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:

“4.1. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;”

“5. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 17 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:

Severidade	Natureza do Problema	Tempo de Resposta
Alta	<i>Defeitos que tem como consequência a indisponibilidade do Ambiente / Sistemada CONTRATANTE</i>	<i>Até 10 (dez) horas contadas após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva.</i>
Média	<i>Defeitos que tem como consequência a indisponibilidade parcial do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE</i>	<i>Até 20 (vinte) horas úteis após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva.</i>
Baixa	<i>Defeitos que não causam indisponibilidade do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE, porém, impedem seu uso normal</i>	<i>Até 30 (trinta) horas úteis após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva</i>

Entendemos que a ETICE irá demandar mensalmente as USTs com os perfis necessários para viabilizar o atendimento “serviços de suporte”. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. O serviço de suporte descrito acima, deve ser estar precificado na própria URN.

9. SOBRE O CONSUMO DAS UST

Sobre a execução das USTs podemos observar no “ANEXO C - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS” os seguintes trechos:

“4.4. O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

UST= (Esforço x complexidade)

onde:

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

*Esforço: Somatório da estimativa de todos esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. Ou seja, Esforço = Fator * Número de horas alocadas.*

Complexidade: peso quanto ao tipo predominante de atividades inerentes a sua realização do serviço.

4.5. Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:

4.5.1. O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.

4.5.2 A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 do ANEXO E para dimensionar o esforço;”

Com base nos textos acima, podemos considerando que:

Independente de usar este fator médio ou outro fator o esforço será Número de homens horas alocadas pelo time x fator. Ou seja, um time de duas pessoas trabalhando três horas e usando o fator médio representaria $\text{Esforço} = 2 \times 3 \times 1,368 = 8,208$. Supondo que a atividade desenvolvida seja uma atividade de complexidade intermediária teríamos então $\text{UST} = 8,208 \times 1,05 = 8,6184$. Ou seja, seria faturado 8,6184 UST's para esta atividade.

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

Fortaleza, 14 de julho de 2022

Marcos Antônio Marinho Russo

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de
Oportunidade de Serviços em Nuvem
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará