

FC-SOLAR. UFFS. 2012.0002

Florianópolis, 17 de maio de 2012.

Ao Senhor
Braulio Adriano de Mello
Secretário Especial de Tecnologia e Informação - SETI
Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS
Chapecó - SC

Senhor Secretário,

Em atenção à correspondência recebida de Vossa Senhoria, datada de 2 de maio de 2012, inicialmente informamos que não haverá dificuldade para conclusão dos serviços previstos em contrato, por parte da Softplan, dentro do prazo contratual.

Em resposta às questões relatadas no parágrafo de número 5 da referida correspondência, temos a esclarecer o que segue:

“Recorrente interferência na base de dados”: em nosso entendimento não há constantes interferências em bases de dados, visto que os sistemas já contam com funcionalidades como o estorno e a rastreabilidade, o que faz que tal procedimento não seja necessário. Cabe salientar que essas interferências, quando ocorrem, partem da solicitação da própria UFFS, pela Salt, com o intuito de facilitar ações dos usuários, como nos exemplos apresentados abaixo:

Sistema ALX:

- Salt nº 34828/1: Devido ao erro operacional na digitação da nota, solicito a alteração na nota de entrada por devolução nº 26/12, item 112, material 3026.004.0021, quantidade de material igual a 1 e o valor total e unitário R\$ 182,99. Local informado pelo cliente: Almoxarifado/ Movimentação de Materiais/Entrada de Materiais
- Salt nº 34819/1: Boa tarde, conforme contato telefônico com Marcelo, e encaminhamento referente à salt nº33820, solicito alteração do item lançado dia 16/04/2012 documento 3286 favor substituir o item 2 - 3016.013.0006 para o novo item 3016.013.0012 os dados como valor, quantidade etc continuam iguais.
Local informado pelo cliente: ALX/Movimentação de Materiais/Entrada de Materiais



Sistema SCL:

- Salt nº 27585/1: Boa tarde, conforme contato telefônico com Ernani solicita colocar o processo 7530/2011 para a fila de trabalho do setor DCL, pois este processo foi encaminhado para o fluxo errado. Local informado pelo cliente: SCL/Fila de trabalho.
- Salt nº 27291/1: Boa tarde, conforme contato telefônico precisamos que o Processo 4613/2011 possa ser devolvido/retornar para o setor/ação anterior. O processo foi encaminhado por equívoco para a Proad, porém a PROAD pode apenas seguir o fluxo e não tem opção de devolver para a ação anterior. Local informado pelo cliente: SCL/Fila de trabalho/ alteração do fluxo.

Sistema SIP:

- Salt nº 34808/1: Boa tarde, precisamos de uma alteração no item Empenho do patrimônio 24802. O campo EMPENHO foi preenchido com o número errado. O número correto é: 2011NE801429. Como o mês já foi fechado, depreciação já gerada solicita que seja alterado via base, para que tenhamos a informação correta no referido patrimônio.
Local informado pelo cliente: SIP/Bens móveis => patrimônio 24802
Anexos: empenho do patrimônio 24802.jpg.
- Salt nº 34438/1: Bom dia Marcos, conforme email do Anderson segue salt para intervenção na base para exclusão dos itens que segue:
Materiais constantes no Termo de Responsabilidade nº 489/2012, Patrimônio: 024639, 24640, 024641, 024642 e 024802, foram lançados em duplicidade, portanto estes itens devem ser excluídos.

“Recorrência de problemas de instabilidade”: percebemos aqui três problemas em relação às instabilidades ora relatadas:

- Instabilidades relacionadas à infraestrutura de equipamentos de suporte aos sistemas (servidores de banco de dados e aplicação): encaminhamos anexa Ficha de Comunicação na qual a Softplan sugere que este ambiente seja reestruturado.
- Instabilidades relacionadas ao ambiente Wi-Fi provido pela Universidade: em função das possíveis indisponibilidades da rede sem fio os sistemas deixam de funcionar.
- Instabilidades causadas por novas versões dos sistemas: concordamos que, em alguns momentos, novas versões enviadas a UFFS causaram instabilidades nos aplicativos. Já tomamos medidas necessárias para evitar novas ocorrências. Além disso, vamos propor a Universidade uma metodologia de homologação dos aplicativos antes de sua implantação em ambiente de produção, visando evitar a



entrada no ar de sistemas com problemas e que possam causar instabilidade para os usuários.

Por fim, em virtude do acréscimo dos usuários que atualmente utilizam as aplicações administrativas contempladas pelo contrato 034/2010, além da importância que tais sistemas representam para a Universidade, recomendamos avaliar a necessidade de contratação de um novo serviço para **Monitoramento de Ambiente**, visando garantir a alta disponibilidade do parque computacional de equipamentos que hospedam a solução de aplicativos contida no contrato em tela. Este novo serviço deve contemplar:

- Monitoramento remoto dos servidores de banco de dados:
 - *Monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos servidores de banco de dados;*
 - *Monitoramento dos servidores de banco de dados para checar a disponibilidade dos serviços (database down);*
 - *Monitoramento dos bancos de dados para localizar lock-waits, queries lentas e transações demoradas;*
 - *Monitoramento da execução de "jobs" nos bancos de dados;*
 - *Monitoramento da replicação dos bancos de dados;*
 - *Monitoramento da indexação textual nos bancos de dados;*
 - *Monitoramento do espaço utilizado pelas tablespaces nos bancos de dados;*

- Monitoramento remoto dos servidores de aplicação:
 - *Monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos Servidores de Aplicação;*
 - *Monitoramento dos servidores de aplicação para checar a disponibilidade dos serviços (application server down);*
 - *Gerenciamento do espaço em disco utilizado nos servidores;*
 - *Análise dos logs dos servidores de aplicação para localizar possíveis problemas de performance ou erros no sistema;*
 - *Análise dos logs dos servidores de aplicação para localizar possíveis pontos de melhoria no sistema;*
 - *Verificação dos logs do Windows dos servidores para localizar problemas e eventos inesperados;*

- Monitoramento remoto dos balanceadores de carga:



- *Monitoramento e análise da carga de utilização (desempenho) dos balanceadores de carga e análise da necessidade de inclusão de novos servidores;*
- *Monitoramento dos balanceadores de carga para checar a disponibilidade dos serviços (application server down);*

“Disparidade entre versões de homologação e produção”: concordamos que houve problemas desta natureza e salientamos que estamos tomando todas as medidas necessárias para evitar novas ocorrências.

“Pendências de adequações já aprovadas e ainda não implantadas”: em nossos controles não existem registros de demandas de adequações aprovadas e não entregues. De qualquer modo, caso a UFFS tenha algum pedido nesta situação, colocamo-nos à disposição para atender com brevidade depois de uma comunicação oficial do relato do problema. Ainda sobre este tema, lembramos que existem alguns orçamentos realizados pela Softplan que ainda não foram aprovados pela UFFS. Importante ressaltar que alterações nos sistemas são naturais e servem para aprimorar a aderência destes às necessidades dos usuários. Portanto, evidencia-se ainda mais a necessidade de prorrogação contratual dos serviços sob demanda, visando o atendimento das evoluções de funcionalidades nos aplicativos solicitadas pelos usuários da Instituição.

“Futura entrega do e-ARQ”: no momento, todos os esforços estão concentrados no e-ARQ em função da abrangência e da complexidade de suas funcionalidades e também pela integração com vários módulos do CPA. Durante os dias 17 e 18 de maio o analista Rafael Lessa, da Softplan, estará em visita a UFFS para realizar a entrega final deste produto.

“Insuficiência no treinamento especializado para analistas e programadores”: foram atendidas as horas previstas no Contrato 034/2010 para esta atividade (30h), a qual contempla, conforme a Cláusula 13.3 – Dos produtos e serviços a serem fornecidos pela contratada, item 8, do Termo de Referência:

“Fornecer sob demanda, treinamento especializado para analistas e programadores da UFFS garantindo autonomia da UFFS para desenvolver e integrar novas funcionalidades todos os sistemas identificados neste Edital e um treinamento inicial (para desenvolvedores).”

Ressaltamos também que algumas horas do treinamento foram dedicadas a atividades relacionadas à instalação de ferramentas administrativas, visto que tal atividade é parte



integrante da capacitação. Por outro lado, frente à complexidade dos sistemas implantados na UFFS, que informatizam, modernizam, desburocratizam e tornam práticas as ligações administrativas dos diversos *campi* dessa Universidade, além de toda a plataforma na qual os sistemas estão operando, entendemos que o tempo estipulado em contrato para capacitação dos técnicos da Universidade foi exíguo. Para se ter uma noção da complexidade, tal capacitação é realizada internamente na Softplan e está dividida em duas frentes de trabalho:

- Treinamento de analistas de negócio, perfazendo mais de 500h para contemplar todos os sistemas em operação na UFFS.
- Treinamento de implementadores Java, perfazendo mais de 220h abrangendo as diversas tecnologias, componentes, framework, entre outros envolvidos com a plataforma de desenvolvimento de sistemas.

Caso seja de interesse da UFFS, colocamo-nos à disposição para realizar novos treinamentos solicitados nos “serviços sob demanda”.

Conclusão: Dado o exposto, reforçamos que estamos envidando todos os esforços para que o previsto no contrato seja entregue em tempo hábil sem ônus para a contratante. Entretanto, dada a complexidade, a importância e a natureza dos trabalhos, sugerimos a análise, por parte da UFFS, da possibilidade de realização de aditivo dos serviços continuados, conforme Ofício FC-SOLAR-UFFS. 2012.0001 enviado a essa Universidade, o qual sugere a prorrogação dos serviços de natureza continuada, bem como a análise de contratação de novo serviço para monitoramento preventivo do ambiente de servidores que compõe a solução de sistemas administrativos contratados.

Sendo o que havia para o momento, colocamo-nos à disposição

Atenciosamente,



Eng.º MOACIR ANTÔNIO MARAFON

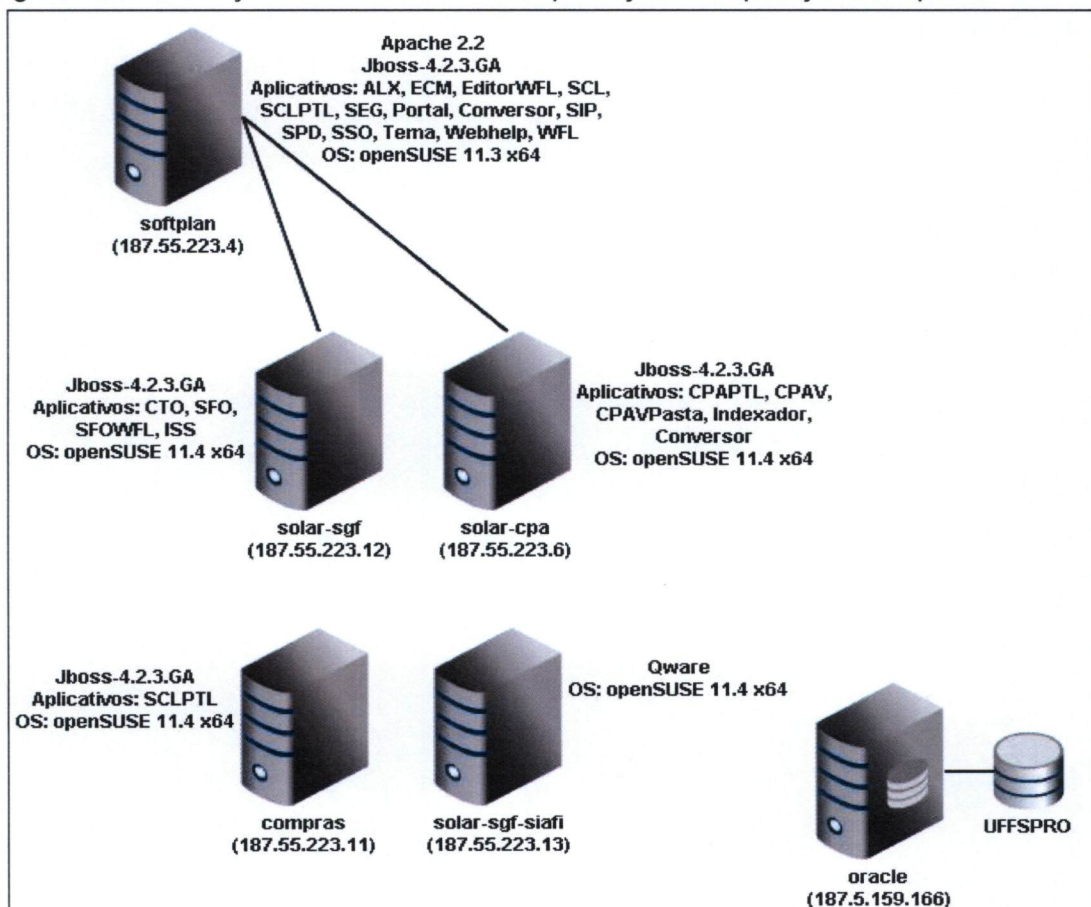
Diretor

De:	Luciano da Silva Gerente de Relacionamento Unidade de Gestão Pública – SAJ/ADM
Para:	Braulio Adriano de Mello Secretaria Especial de Tecnologia e Informação - SETI Universidade de Federal da Fronteira Sul - UFFS
Data:	16/05/2012
Assunto:	Proposta de reestruturação de infraestrutura

Prezado Professor Braulio,

Analisando o ambiente de servidores de aplicação da UFFS, identificamos algumas oportunidades de melhorias da estrutura atual visando equacionar os problemas de lentidão e desempenho relacionados à instabilidade identificada na infraestrutura utilizada pelos sistemas administrativos.

Segue abaixo descrição atual do ambiente de produção das aplicações Softplan.




O ambiente atual, ilustrado acima, possui a seguinte configuração:

Host	SOFTPLAN	SOLAR-CPA	COMPRAS	SOLAR-SGF
Endereço	192.168.252.7	192.168.252.12	192.168.252.20	192.168.252.25
Memória	16 GB	10 GB	4 GB	12 GB
Disco	60 GB	65 GB	30 GB	60 GB

Como forma de melhoria relacionada aos servidores de aplicação, propomos a configuração abaixo, buscando aperfeiçoar a distribuição dos recursos físicos dos servidores:



A sugestão é que o novo ambiente possua a seguinte configuração:

Host	UFFS-VM-01	UFFS-VM-02	UFFS-VM-03	UFFS-VM-04
Endereço	192.168.252.7	192.168.252.12	192.168.252.20	192.168.252.25
Memória	6 GB	6 GB	6 GB	6 GB
Disco	15 GB	15 GB	15 GB	60 GB

Host	UFFS-VM-01-1	UFFS-VM-02-1	UFFS-VM-03-1	UFFS-VM-04-1
Endereço	192.168.252.xxx	192.168.252.xxx	192.168.252.xxx	192.168.252.xxx
Memória	6 GB	6 GB	6 GB	6 GB
Disco	15 GB	15 GB	15 GB	60 GB

Conseguimos verificar que esta configuração é mais adequada a partir da análise de ambientes semelhantes, avaliando o crescimento do número de usuários, do volume de dados alimentados nos sistemas e da ampliação da utilização dos mesmos. A configuração proposta tem se mostrado mais eficiente em cenários semelhantes ao da UFFS.

Vale salientar que a nova configuração não representará custos adicionais para a Universidade, visto que é uma otimização da infraestrutura disponível. A proposta é criar ambientes redundantes proporcionando maior disponibilidade das aplicações.

Caso a Universidade aceite a proposta acima, o plano de ação para efetivá-la dependerá de uma ação conjunta entre as equipes da UFFS e Softplan. Segue abaixo as atividades a serem desempenhadas por cada equipe:

Atividade	Responsável
1. Criação de um ambiente proposto (apenas uma máquina) para que a Softplan possa aplicar o template padrão de configurações;	Equipe UFFS
2. Configurar um dos servidores com os templates padrão Softplan para que possam ser clonados evitando assim agilidade no processo;	Equipe Softplan
3. Clonar máquinas conforme cenário proposta acima;	Equipe UFFS
4. Homologação dos novos servidores;	Equipe Softplan
5 Liberação dos novos servidores em produção	Equipe Softplan

Com esta realocação de recursos entendemos que o ambiente proposto irá melhorar o desempenho dos sistemas e reduzirá problemas relacionados à instabilidade da infraestrutura atualmente identificada.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Luciano da Silva
Gerente de Relacionamento
Unidade de Gestão Pública
+55 48 30278000 / 99439815
www.softplan.com.br