

RATIFICAÇÃO DE MARCA

Trata-se da renovação de licenças da solução Dynatrace, que proporciona monitoramentos e diagnósticos em nosso ambiente tecnológico com o intuito de realizar ações preditivas, de forma a evitar problemas de performance, e indisponibilidade, garantindo pleno acesso aos sistemas do Senac-SP, proporcionando boas experiências a nossos usuários internos e externos.

A Dynatrace é líder mundial de soluções em aplicações APM (Application Performance Management – Monitoramento e Observabilidade do Desempenho de Aplicativos de Software) e classificada no Gartner Group por 7 anos consecutivos como a melhor solução. Possui escritórios em mais de 50 países e conta com mais de 8.000 clientes. Oferece uma solução de gerenciamento de desempenho mais completa, poderosa e flexível e é a única a oferecer uma solução unificada full-stack (que abrange a todos os ativos de infraestrutura relacionados a um processo de negócio, até a infraestrutura do usuário final).

A matriz da Dynatrace Latin America está situada em São Paulo com escritórios no Rio de Janeiro, Brasília e México. Todos os outros países da América Latina são cobertos através de operações via parceiros locais.

O Senac-SP possui em seu ecossistema tecnológico várias soluções que atendem a várias frentes de negócio, como o ERP educacional (Senac Solution), Base Única de Clientes, CRM, Portais e Sites, Aplicativo Senac, Backoffice, além de soluções de ERP para Hotéis e Editora.

Todo esse composto possui característica de integrações em vários pontos, de forma que um processo de negócio pode ter em sua configuração várias soluções tecnológicas, partindo da experiência do usuário de uma ponta até banco de dados em outra. Todas essas integrações podem apresentar falhas ou problemas de performance que podem atingir diretamente nossos clientes externos ou funcionários que operam processos de negócio. A análise do ponto de falha em foco é demorada e nem sempre assertiva o que torna a relação mais frágil, com possibilidade de insatisfação por parte de nossos clientes.

Diante disso buscou-se uma alternativa de mercado capaz de auxiliar de forma assertiva e rápida no monitoramento e diagnóstico de pontos falhos ou focos de performance

inadequada, de forma preditiva. O objetivo principal é buscar solução que em uma única interface seja capaz de realizar monitoramento ativo de todo nosso composto tecnológico, buscando manter o ambiente operante e com performance e disponibilidade adequadas para uma boa experiência dos alunos e funcionários do Senac-SP. Essa necessidade se evidencia ainda mais ao buscarmos prover serviços com qualidade à comunidade que fará uso de nossas plataformas EAD.

Um dos exemplos de utilização da solução, é para validar chamados, fale conosco e Procon, de alunos que notificaram algum tipo de erro. Através da solução, é possível assistir o vídeo pela perspectiva da navegação do usuário e aferir algum tipo de erro, já identificando a linha de código que precisa ser analisado.

Com base neste cenário, torna-se necessária a aquisição de licenças, para monitoramento de nosso ambiente produtivo, garantindo a plena execução de nossos serviços, especialmente diante do aumento de acessos a nossas soluções e consequente crescimento de nossa infraestrutura para os próximos anos.

Diante as informações acima, solicitamos autorização para a renovação das licenças de uso, mediante a ratificação da marca Dynatrace, conforme o que estabelece o parágrafo 1º, artigo 25º, da resolução Nº 18/2024 - "Na definição do objeto e para atendimento das necessidades da contratante, poderá ser realizada a indicação de características e especificações exclusivas ou marcas, mediante justificativa técnica".

FERNANDO SATIRO PEREIRA
Gerente de Tecnologia da Informação

DARCIO SAYAD MAIA
Superintendente Administrativo

AUTORIZO:

13/3/2025

LUIZ FRANCISCO DE A. SALGADO
Diretor Regional