

ANEXO 1

ESPECIFICAÇÕES BÁSICAS

1. OBJETO

- 1.1. Extensão da garantia com suporte técnico vigente para os equipamentos servidores alocados para a solução de UC (Telefonia IP) e para os ambientes de virtualização;
- 1.2. O prazo de cobertura deve ser de 12 (doze) meses para os servidores PowerEdge R630 e R730 e de 21 (vinte e um) meses para os servidores PowerEdge R940, a partir da data de 11/11/2024 e de 19/03/2025, respectivamente, ou da assinatura do contrato, o que ocorrer por último;
- 1.3. Os equipamentos servidores constantes do objeto estão relacionados na tabela abaixo, discriminados por *service tag*, modelo e localização geográfica:

Service Tag	Modelo	Localização	Início de atendimento
BL5KKF2	PowerEdge R630	Salvador – BA	Até o próximo dia útil
BL6MKF2	PowerEdge R630	Salvador – BA	Até o próximo dia útil
BLZPKF2	PowerEdge R630	Fortaleza – CE	Até o próximo dia útil
BM1MKF2	PowerEdge R630	Fortaleza – CE	Até o próximo dia útil
BM4PKF2	PowerEdge R730	Brasília – DF	Até 4 horas
BMCNKF2	PowerEdge R730	Brasília – DF	Até 4 horas
BM4LKF2	PowerEdge R730	Brasília – DF	Até 4 horas
BMBNKF2	PowerEdge R730	Brasília – DF	Até 4 horas
4MTQKF2	PowerEdge R630	Belo Horizonte – MG	Até 4 horas
4MWKKF2	PowerEdge R630	Belo Horizonte – MG	Até 4 horas
4MSSKF2	PowerEdge R630	Belém – PA	Até 3 dias úteis
4MTSKF2	PowerEdge R630	Belém – PA	Até 3 dias úteis
BKWPKF2	PowerEdge R630	Recife – PE	Até o próximo dia útil
BKXMKF2	PowerEdge R630	Recife – PE	Até o próximo dia útil
5BXQKF2	PowerEdge R630	Curitiba – PR	Até 4 horas
5BYLKF2	PowerEdge R630	Curitiba – PR	Até 4 horas

BMHMKF2	PowerEdge R730	Rio de Janeiro – RJ	Até 4 horas
BMJKKF2	PowerEdge R730	Rio de Janeiro – RJ	Até 4 horas
5C3QKF2	PowerEdge R630	Rio de Janeiro – RJ	Até 4 horas
4TJTKF2	PowerEdge R630	Rio de Janeiro – RJ	Até 4 horas
BM7LKF2	PowerEdge R630	Porto Alegre – RS	Até 4 horas
BM7NKF2	PowerEdge R630	Porto Alegre – RS	Até 4 horas
BM9QKF2	PowerEdge R730	São Paulo – SP	Até 4 horas
BMBPKF2	PowerEdge R730	São Paulo – SP	Até 4 horas
F2LN813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2QL813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2NQ813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2TQ813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2RR813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2RJ813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2RH813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2SJ813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2SK813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2PP813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2TK813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2VM813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2SR813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FDSQ813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FDRK813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FDML813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FF6P813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2SQ813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2TP813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2VN813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas

F2VK813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FDPL813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FDWN813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
F2RK813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FF3Q813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas
FF5N813	PowerEdge R940	Brasília – DF	Até 4 horas

Tabela 1 - Equipamentos servidores cobertos pela garantia com suporte técnico

2. CARACTERÍSTICAS OBRIGATÓRIAS.

- 2.1. Deve ser fornecida garantia com suporte técnico pelos prazos constantes do item 1.2, conforme o modelo do equipamento, para todos os servidores da Tabela 1 acima e seus componentes;
- 2.2. A garantia com suporte técnico, bem como as ferramentas e equipamentos necessários à execução do contrato, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem custos adicionais ao Banco Central do Brasil;
- 2.3. Durante o prazo de cobertura da garantia com suporte técnico deve ser prestada assistência técnica on-site nas localizações geográficas dos equipamentos, sem ônus adicional para o Banco Central do Brasil.
- 2.4. A garantia compreende:
 - 2.4.1. Fornecimento de todas as atualizações, upgrades e correções de software/firmware que compõem os equipamentos PowerEdge R940 (R940);
 - 2.4.2. Fornecimento de peças novas e originais para todos os componentes dos equipamentos, ainda que o erro ou defeito tenha sido causado por desgaste natural. Por peças originais, entendem-se peças fornecidas pelo fabricante do equipamento;
- 2.5. O suporte técnico compreende:
 - 2.5.1. Substituição de peças, ajustes e reparos necessários aos equipamentos, de acordo com seus manuais e normas técnicas;
 - 2.5.2. Manutenção corretiva, que inclui procedimentos e reparos destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de uso;
 - 2.5.3. Atendimento a chamados, consultas e esclarecimentos técnicos;
 - 2.5.4. Para os equipamentos R940, o suporte técnico inclui também:

- 2.5.4.1. Execução remota de atualização de software/firmware dos equipamentos R940, se o Banco Central assim o solicitar;
- 2.5.4.2. Manutenção preventiva, executada de acordo com a conveniência do Bacen e destinada a reduzir a probabilidade de falha, incidentes de segurança ou a degradação do funcionamento do equipamento;
- 2.6. Para execução da assistência técnica e garantia, deverá ser comprovada representação em todas as cidades em que os equipamentos estão instalados;
- 2.6.1. Para assegurar a representação nos locais onde os equipamentos estão instalados, em caso de substituição durante a vigência da garantia, a alteração deve ser informada ao Banco Central do Brasil;
- 2.7. As manutenções corretivas por solicitação do Banco Central do Brasil à Contratada serão realizadas dentro dos seguintes limites:
- a) Horário do atendimento deverá ser integral, de 0:00 (zero) às 24:00 (vinte e quatro) horas, em todos os dias do Contrato (7 x 24h);
 - b) O início do atendimento no local (*on-site*) não poderá ultrapassar os prazos elencados para as localidades do Banco Central do Brasil, conforme descrito na Tabela 1 acima;
 - c) Entende-se por início do atendimento no local (*on-site*) o tempo decorrido entre o despacho e a chegada do técnico ao local onde está instalado o equipamento para o qual houve acionamento;
 - d) Caso o reparo não possa ser concluído, o módulo defeituoso deverá ser substituído por outro idêntico de forma a garantir que o usuário tenha tal equipamento em perfeitas condições de uso;
 - e) Quando da solicitação da manutenção corretiva, via contato pessoal, telemensagens ou telefone, o Banco Central do Brasil fornecerá à Contratada, para fins de abertura de chamado técnico, as seguintes informações em uma Ordem de Serviço Interna (OS):
 - código de fabricação e número de série do equipamento para o qual for solicitada a manutenção;
 - local onde a assistência técnica deverá ser prestada;
 - anormalidade observada;
 - nome do responsável pela solicitação;
 - número do telefone para contato com o usuário do equipamento;
 - f) Todas as solicitações serão registradas pelo Banco Central do Brasil objetivando o acompanhamento e controle da execução do Contrato;

- g) O Banco Central poderá solicitar ao suporte técnico, para cada chamado, um Relatório de Visita contendo a data, hora de chamada, início e término do atendimento, identificação do módulo defeituoso, as providências adotadas e as informações pertinentes;
 - h) A Contratada deverá garantir que as mídias utilizadas por seus técnicos estejam livres de qualquer rotina alienígena (“vírus de computador”), que acarrete danificação ou degradação, tanto de dados quanto de software ou hardware. Constatada que houve uma contaminação em qualquer equipamento, provocada pelo técnico da Contratada, ela estará obrigada a realizar manutenção corretiva, observando todos os prazos estabelecidos neste Anexo;
 - i) A Contratada deverá cumprir rigorosamente todos os procedimentos de manutenção definidos pelo Banco Central do Brasil, como uso de lacres nos equipamentos, autorizações de acesso etc.
 - j) Deverá ser disponibilizado ao Banco Central do Brasil serviço de atendimento a clientes para abrir chamados e acionar a assistência técnica, através de telefone 0800 (chamada gratuita);
 - k) Ao final de cada atendimento, poderá ser solicitado, a critério do Banco Central, relatório à CONTRATADA contendo, no mínimo:
 - Número do chamado;
 - Data e hora do chamado;
 - Data e hora do início e do término do atendimento;
 - Severidade do erro;
 - Identificação do problema; e
 - Solução aplicada.
- 2.8. Para os equipamentos cobertos pelo “ProSupport Plus”, o suporte técnico também poderá ser acionado a qualquer momento, de maneira automática, por solução nativa do fabricante que realiza coleta de informações, monitoração e predição de falhas nos equipamentos servidores;
- 2.9. O encerramento de cada atendimento só poderá ser efetuado com anuência formal do responsável técnico do Banco Central;
- 2.10. Deve ser possível consultar em site web próprio do fabricante a garantia e tipo de suporte técnico, bem como data de expiração, associados a todos os equipamentos servidores, no prazo mínimo igual ao descrito no item 2.1;

- 2.11. Para os equipamentos cobertos pelo “ProSupport Plus”, o suporte técnico deve fornecer relatórios mensais com sumário de casos abertos no período, verificações das versões de softwares e firmwares instalados contra as recomendações para os equipamentos;
- 2.12. Todos os dispositivos de mídia magnética, especialmente discos rígidos, substituídos em função de troca em garantia ficarão retidos no Banco Central do Brasil.