

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. GARANTIA TÉCNICA

1.1. O serviço de manutenção preventiva e corretiva, tanto do hardware quanto do firmware e softwares instalados, será prestado em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados (24x7x365), conforme níveis de serviço definidos neste instrumento, compreendendo, dentre outras atividades:

1.1.1. Diagnóstico para identificar avaria na solução que venha a demandar por substituição de peças e partes;

1.1.2. Inspeção das instalações para identificação de desconformidades técnicas em relação a rede elétrica, climatização ou quaisquer fatores que possam dar causa a falhas e avarias nos equipamentos que compõem a solução, de acordo com as especificações técnicas do fabricante;

1.1.3. Manutenção preventiva necessária para garantir o bom funcionamento dos equipamentos, quando prescrita pelo fabricante;

1.1.4. Fornecimento e substituição de peças e partes que forem diagnosticadas como avariadas, sem ônus adicional para a Contratante;

1.1.5. Confeção e fornecimento de relatório técnico acerca das atividades que compreendem o serviço de manutenção preventiva e corretiva aqui mencionados, sempre que solicitado pelo Contratante.

1.2. A Contratada deverá garantir a atualização dos microcódigos, firmwares, drivers e softwares instalados, disponibilizados pelo fabricante e de acesso público, provendo o fornecimento de novas versões por necessidade de correção de problemas ou por implementação de novos releases durante o período de vigência da prestação do serviço.

1.2.1. A Contratada deverá dar conhecimento ao Contratante, por meio de e-mail, da existência de alterações nas configurações dos equipamentos (firmwares e microcódigos).

1.2.1.1. O Contratante avaliará o impacto dessas alterações e agendará a realização da manutenção do equipamento, tanto do hardware quanto do firmware instalados, sendo de responsabilidade da Contratada prover todas as correções e/ou atualizações necessárias.

1.3. No caso de manutenções em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, o Contratante deverá ser previamente notificado para que se proceda à aprovação e o agendamento da manutenção, em horário conveniente ao Contratante.

1.4. Caso o Contratante identifique a necessidade de manutenção em algum equipamento, a Contratada será informada para que proceda o seu agendamento.

1.5. Correrá por conta exclusiva da Contratada a responsabilidade pelo deslocamento do seu técnico ao local da instalação do equipamento, bem como pela retirada e entrega do equipamento e peças de reposição, além de todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondente.

1.6. Em qualquer hipótese (e ainda que não seja o fabricante dos equipamentos) a Contratada deverá possuir acesso para suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, bem como aos firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e assistência técnica, sem ônus adicional para o Contratante. Para todos os efeitos da contratação em espécie, vigoram os seguintes conceitos:

1.6.1. Suporte Técnico Primeiro Nível: equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral;

1.6.2. Suporte Técnico Segundo Nível: equipe multidisciplinar treinada e com grande experiência em ambientes críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade;

1.6.3. Suporte Técnico Terceiro Nível: escalonamento ao laboratório do equipamento, devido à necessidade de retaguarda nas tecnologias de hardware suportadas.

1.7. Todas as peças ou partes a serem substituídas pela Contratada devem ser produzidas pelo fabricante e comercializados por meio dos canais de venda do fabricante, revendedora ou distribuidora autorizada do fabricante, ou ainda, revendedora autorizada de distribuidor autorizado pelo fabricante dos produtos, em território nacional ou no exterior, podendo ser adquiridas pela Contratada, individualmente ou como parte de uma solução completa.

1.8. Todas as peças ou partes fornecidas pela Contratada, incluindo todos os seus componentes e acessórios, devem ser novas e de primeiro uso, desde que estejam disponíveis para comercialização. Na eventualidade de não haver disponibilidade, serão aceitas peças e partes reconcondicionadas, contudo, mediante aprovação expressa do Contratante e acompanhadas de garantia. Tais peças devem estar em pleno funcionamento e prontas para a utilização, e serem fornecidas com todos os acessórios, componentes e licenças necessárias;

1.8.1. Serão recusadas peças ou partes que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos, desgaste ou qualquer outro sinal de que o item tenha sido utilizado anteriormente, mesmo sendo considerado novo pela Contratada;

1.8.2. As peças e partes danificadas deverão ser substituídas, e as substitutas entregues, instaladas e configuradas, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais, nas dependências do Contratante, nos prazos de solução estabelecidos neste Termo de Referência, sem a cobrança de qualquer custo adicional;

1.8.3. A Contratada ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitando a legislação ambiental vigente.

1.8.4. A critério do Contratante, poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento de legislação ambiental vigente.

1.9. Todos os dispositivos de mídia que equipam os servidores, especialmente as interfaces NVMe e as unidades SSD (Solid State Drive), possuem conteúdo e informações confidenciais e sigilosas do Contratante, logo não poderão ser removidos das dependências deste sob qualquer circunstância.

1.9.1. Na hipótese de o reparo do equipamento ser realizado dentro das dependências da Contratante, e uma vez detectada a necessidade de troca de um desses dispositivos de mídia, este deverá ser substituído por uma nova unidade. A unidade defeituosa ficará retida no Contratante até que se tome as medidas necessárias para a completa inutilização dos dados neles armazenados, ficando sua entrega à Contratada a critério do Contratante, sem ônus adicional a este.

1.10. Quaisquer alegações por parte da Contratada contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso etc.) do Contratante, devem ser comprovadas tecnicamente por meio de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a Contratada deve prosseguir com o atendimento dos chamados.

1.11. O Contratante somente permitirá que a Contratada faça inventários nos equipamentos quando solicitado formalmente.

1.12. Sempre que solicitado pela Contratante, a Contratada deve comprovar o vínculo societário ou empregatício do(s) técnico(s) que vier(em) a prestar serviços nas dependências da Contratante, mediante a apresentação do Contrato Social ou registro cadastral no SICAF, quando se tratar de sócios da empresa, ou cópia autenticada do registro na CTPS, quando se tratar de empregado.

2. NÍVEIS DE SERVIÇO

2.1. Suporte Técnico aos Equipamentos durante o período de garantia:

2.1.1. Possuir suporte técnico para os servidores e todos os equipamentos especificados, assegurando prazos de atendimentos compatíveis com a sua severidade;

2.1.2. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução ou de Contorno	Observação	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	On-site	No máximo 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do CONTRATANTE.	No máximo 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado.*	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.

2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	On-site	No máximo 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações do CONTRATANTE.	No máximo 48 (quarenta e oito) horas corridas após abertura do chamado.*	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física.	No máximo 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado.	No máximo 75 (setenta e duas) horas corridas após a abertura do chamado.*	Caso o problema não possa ser resolvido remotamente, dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá colocar à disposição CONTRATANTE um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA.	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.
	Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial para o desligamento e posterior ligamento do equipamento, em virtude de atividade programada.	On-site		Conforme agendamento	O atendimento deverá ser realizado conforme agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis.	
	Chamados com objetivo de atualizar microcódigos, firmwares, drivers e softwares instalados nos equipamentos.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física.				
4 – Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao	Remoto	No máximo 24 (vinte e quatro) horas corridas	No máximo 72 (setenta e duas) horas corridas	Os chamados classificados com Severidade 4	O não atendimento dentro do prazo estabelecido para o

	uso ou à implementação do produto;		após a abertura do chamado.	após a abertura do chamado.	serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00 horas às 18:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira, horário de Brasília.	chamado ensejará aplicação de multa à CONTRATADA no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor constante no contrato para o item (equipamento) correspondente, por hora ou fração de hora de atraso.
--	------------------------------------	--	-----------------------------	-----------------------------	---	--

*Caso seja constatada, pela Contratada, a necessidade de substituição de peças para a finalização do serviço, o tempo máximo de solução ou contorno será estendido para até 1 (um) dia útil.

2.2. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

2.3. A Contratada deverá disponibilizar, para abertura de chamados, canais de atendimento por meio de site na Internet (url), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e/ou canal telefônico gratuito 0800.

2.4. A Contratada deverá emitir mensalmente um relatório constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do Contratante pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do atendimento local, se for o caso, data e hora de solução ou medida de contorno, e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3. LOCAL DOS EQUIPAMENTOS

3.1. Os equipamentos estão instalados nas seguintes localidades:

Equipamento	Service Tag	Localidade
Dell PowerEdge R630	274Z1H2	Vitória/ES
	27222H2	
	27642H2	
	27712H2	
	273Z1H2	
Dell PowerEdge R540	1BT0FN2	Guarapari/ES
	1BQ1FN2	Cachoeiro de Itapemirim/ES
	1BTYDN2	Venda Nova do Imigrante/ES
	1BM0FN2	Alegre/ES
	1BPTDN2	Vitória/ES
	1BV1FN2	Nova Venécia/ES
	1BWTDN2	Colatina/ES
	1BQYDN2	Aracruz/ES
	1BSTDN2	Afonso Cláudio/ES
	1BN1FN2	Vitória/ES

	1BVZDN2	São Mateus/ES
	1BNZDN2	Linhares/ES
Dell PowerEdge R640	4902SP2	Vitória/ES
	4952SP2	
	496VRP2	
	493VRP2	
	4922SP2	
	494TRP2	
	48ZTRP2	
	495XRP2	
	491WRP2	
	48ZYRP2	
	48X1SP2	
	494ZRP2	

3.2. O Contratante poderá realizar, em todo ou em parte, por sua conta, a mudança de local de instalação dos equipamentos.

3.2.1. As mudanças poderão ser realizadas quantas vezes o Contratante entender conveniente;

3.2.2. O Contratante poderá instalar os equipamentos no seu site de contingência, no Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo (PRODEST), localizado na Avenida João Batista Parra, 465, Praia do Suá, Vitória/ES, CEP 29050-925, ou em qualquer local de sua escolha;

3.2.3. A mudança de local dos equipamentos não eximirá a Contratada de continuar prestando os serviços previstos neste instrumento.

3.2.4. O Contratante deverá notificar a Contratada sobre a mudança no local dos equipamentos.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS

4.1. Dell PowerEdge R540:

- 2x Intel Xeon Silver 4112 CPU 2.60GHz
- 2x 16GB DDR-4 Dual Rank
- 8x 4TB 12Gbps SAS Disk

4.2. Dell PowerEdge R640

- 2x Intel Xeon Gold 6126 CPU 2.60GHz
- 12x 64GB DDR-4 Quad Rank
- 2x 400GB 6Gbps SATA SSD Disk
- 1x Ethernet Network Adapter 10Gb Dual Port
- 2x Dual Port 16Gb FC Adapter

4.3. Dell PowerEdge R630

- 2x CPU Xeon E5-2630 v3
- 12x 16GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x8 Data Width, BCC
- 2x 300GB 10K RPM SAS 2.5in
- 1x QLogic 57810 Dual Port 10Gb
- 1x Emulex LPE12002 Dual Channel 8Gb PCIe

4.4. Informações adicionais sobre as especificações técnicas dos equipamentos podem ser obtidas junto ao site do fabricante, por meio do service tag de cada servidor.