

CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DO OBJETO

1.1. **Serviços de suporte técnico, manutenção e atualização de versões dos softwares Skyhigh Secure Web Gateway composto dos módulos SWG Software e SWG Anti-Malware do fabricante Skyhigh Security por 12 meses.**

1.1.1. Generalidades

1.1.1.1. Os serviços deverão ser prestados pelo prazo de 12 meses.

1.1.1.2. A contratada deverá realizar a aquisição dos serviços de manutenção e de assistência técnica junto ao fabricante para assegurar o perfeito funcionamento dos componentes de "software" que rodam no quantitativo total de equipamentos enumerado no Anexo I (3 appliances WBG-5500-D), sendo que tais equipamentos não deverão ser cobertos pelo contrato de garantia técnica ofertado pelo fabricante. Sobretudo, considerando que o EOL dos WBG-5500-D foi em 30/09/2025, não deverá haver garantia e nem suporte para funcionamento do SWG nos “appliances” descontinuados, somente em instâncias virtualizadas no ambiente VMWare do contratante.

1.1.1.3. Entende-se por serviço de manutenção, atualização e suporte técnico do fabricante, por meio de licenciamento, manter o “software” em versão atualizada, bem como as assinaturas de antimalware, durante o período de vigência do contrato, com as manutenções necessárias ao perfeito funcionamento dos produtos de software da plataforma Skyhigh Secure Web Gateway, durante o período de vigência de 12 meses, a partir da assinatura do contrato.

1.1.1.4. Os serviços contratados deverão ser prestados pelo fabricante do “software”, por meio do emprego de recursos humanos certificados e qualificados para tal finalidade.

1.1.1.5. Os serviços de assistência técnica e manutenção serão realizados sob demanda, os quais serão requisitados por meio da formalização de abertura de chamado técnico junto ao fabricante por membro da equipe técnica do contratante.

1.1.1.6. Os serviços deverão ser prestados durante 24 horas do dia por 7 dias da semana (24 x 7), inclusive finais de semana e feriados, cabendo ao fabricante tomar as medidas necessárias visando à correção dos problemas críticos identificados.

- 1.1.1.7. Os serviços poderão ser solicitados por meio de telefone, e-mail, ou outro meio hábil de comunicação, desde que previamente acordado com o contratante, sem prejuízo de posterior formalização do chamado técnico.
- 1.1.1.8. Para cada chamado técnico, o fabricante deverá informar um número de controle para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas.
- 1.1.1.9. Os chamados técnicos serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional do contratante, conforme lista de severidades enumeradas a seguir:
 - 1.1.1.9.1. Severidade 1: Manutenção corretiva urgente da solução com tempo de início de atendimento de até 2 horas corridas após requisição formal do contratante.
 - 1.1.1.9.2. Severidade 2: Manutenção corretiva normal da solução com tempo de início de atendimento de até 4 horas corridas após requisição formal do contratante.
 - 1.1.1.9.3. Severidade 3: Atendimento para a resolução de problemas de operação e configuração da solução com tempo de início de atendimento de até 1 dia útil após requisição formal do contratante.
 - 1.1.1.9.4. Severidade 4: Manutenção preventiva da solução com tempo de início de atendimento de até 2 dias úteis após requisição formal do contratante.
- 1.1.1.10. O nível de severidade será informado pelo contratante no momento da abertura do chamado técnico.
- 1.1.1.11. O prazo de atendimento começará a ser contado a partir da hora do acionamento do suporte a partir da central de atendimento do fabricante.
- 1.1.1.12. Entende-se por término do atendimento a ocorrência de um dos eventos abaixo relacionados:
 - 1.1.1.12.1. Solução definitiva;
 - 1.1.1.12.2. Solução de contorno e escalonamento do chamado para um nível de menor severidade, mediante prévia aprovação do contratante;
 - 1.1.1.12.3. Solução de contorno e escalonamento do chamado para o fabricante, em caso de correção de falhas ("bugs") ou da liberação de novas versões e "patches" de correção, desde que comprovados pelo fabricante. Para esses problemas, o fabricante deverá restabelecer o ambiente, por meio da adoção de uma solução paliativa, informando o contratante em um prazo máximo de 24 horas quando a solução definitiva será disponibilizada.
- 1.1.1.13. Durante todo o período de garantia técnica, o fabricante atualizará ou disponibilizará para "download", sem ônus adicional ao contratante, os componentes de "softwares" necessários ao perfeito funcionamento dos produtos fornecidos, fornecendo as novas versões ou "releases" lançados. Os componentes

de "softwares" tratados neste item incluem assinaturas de *malware*, categorias de URLs e "software" de gerenciamento.

- 1.1.1.14. Qualquer manutenção e/ou intervenção por solicitação do fabricante, mesmo não implicando em inoperância do sistema ou alteração de suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com o contratante.
- 1.1.1.15. O fabricante não poderá impor qualquer limitação de quantitativo de chamados, seja diário, mensal, anual, ou de tempo de duração dos chamados, durante o período de prestação dos serviços.
- 1.1.1.16. O contratante poderá acompanhar os chamados técnicos abertos junto ao fabricante.
- 1.1.1.17. Nas seções seguintes é apresentada a estratégia a ser adotada na execução dos serviços de manutenção corretiva.

1.1.2. Estratégia de Atendimento a Chamados de Suporte Técnico

- 1.1.2.1. Os atendimentos a chamados de suporte técnico deverão adotar um roteiro básico, descrito a seguir, o qual poderá ser ajustado pelo contratante durante a vigência do contrato, com antecedência de 30 dias.

1.1.2.2. Abertura do Chamado Técnico

- i. Os chamados técnicos serão centralizados no sistema de controle de chamados (SCC) do fabricante.
- ii. O SCC deverá registrar e confirmar a abertura do chamado técnico efetuado manualmente pela equipe técnica do contratante.

1.1.2.3. Encerramento do Chamado Técnico

- i. A equipe técnica do contratante, fiscalizará o andamento e o encerramento do chamado, podendo efetuar consultas, cobrar posição, solicitar urgência, definir prioridade, através de contato telefônico, correio eletrônico ou do SCC.
- ii. O chamado será encerrado somente após a solução definitiva do defeito.

1.1.2.4. Da Contagem do Prazo de Atendimento do Chamado Técnico

- i. O início da contagem do prazo de atendimento será computado a partir da

data do encaminhamento do incidente na ferramenta SCC.

- ii. Para efeito de caracterização do encerramento de chamados técnicos, será considerada a data e hora da comunicação, realizada junto ao sistema SCC pelo técnico do fabricante, constando a solução definitiva, bem como o que foi executado para tal solução.

1.1.3. Prazos de Atendimento

1.1.3.1. Os tempos de início de atendimento, contados a partir da hora do registro do chamado técnico, dar-se-ão de acordo com a gravidade do problema, conforme descrito abaixo:

- 1.1.3.1.1. Os chamados de "Severidade 1" deverão ser atendidos em até 2 horas;
- 1.1.3.1.2. Os chamados de "Severidade 2" deverão ser atendidos em até 4 horas;
- 1.1.3.1.3. Os chamados de "Severidade 3" deverão ser atendidos em até 1 dia útil.
- 1.1.3.1.4. Os chamados de "Severidade 4" deverão ser atendidos em até 2 dias úteis.

2. CONDICIONANTES AMBIENTAIS APLICÁVEIS AO OBJETO

2.1. Não aplicável.

3. VISTORIA

3.1. Não aplicável.

4. AMOSTRAS

4.1. Não aplicável.

5. CONDIÇÕES DE ENTREGA E DE RECEBIMENTO

5.1. Não aplicável.

**Anexo I - Especificações Técnicas dos Equipamentos Skyhigh Security em
Operação nos Centros de Dados do Poder Judiciário**

Descrição do Produto	Número Serial do Produto	Versão SWG
WBG-5500-D	A0C6909053 WWQN-K2QV-RM5A-ARR2	12.2.22
WBG-5500-D	A0C6909061 WWJM-CUFE-Z6ML-4PSQ	12.2.22
WBG-5500-D	A0C6909065 WWES-KJ5H-YNMZ-X7RH	12.2.22