



PROJETO BÁSICO

Processo nº 99902.000001/2018-95

ANEXO I - SUGESTÃO PARA TERMO DE REFERÊNCIA

Do Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de suporte técnico e assistência técnica, incluindo manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e preditiva na modalidade 24x7x365, com substituição de peças e componentes por originais ou homologados pelo fabricante, para servidores de rede modelos DELL Power Edge R710 e IBM x3650, por um período de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses.

Localização e quantitativos

Os serviços deverão ser prestados na sede da Contratante, à Av. Loureiro da Silva, 255 - Centro Histórico - Porto Alegre/RS, na sala de nº 324, Assessoria de Informática.

São os quantitativos:

- 01 equipamento servidor IBM modelo x3650;
- 01 equipamento servidor DELL modelo Power Edge R710.

1. CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS AO OBJETO

1.1. Entende-se por MANUTENÇÃO PREVENTIVA a série de procedimentos destinados à execução de rotinas de serviços previamente programadas, executadas com os equipamentos funcionando perfeitamente, independentemente de qualquer suspeita de anomalia;

1.2. Entende-se por MANUTENÇÃO CORRETIVA aquela destinada a identificar e corrigir os defeitos apresentados pelo equipamento servidor, resultando ou não na necessidade de substituição de peças e/ou componentes originais e/ou homologados pelo fabricante, sem ônus adicional para a Câmara Municipal de Porto Alegre;

1.3. Entende-se por MANUTENÇÃO EVOLUTIVA aquela destinada a atualizar versões da BIOS ou/e outros componentes do *hardware* em função de sua obsolescência;

1.4. Entende-se por MANUTENÇÃO PREDITIVA aquela destinada a antecipar a substituição de peças e/ou componentes do equipamento servidor, sujeitas à degradação de desempenho ou ao comprometimento das características intrínsecas ao produto.

2. ESPECIFICAÇÕES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços de suporte e assistência técnica deverão ser prestados presencialmente, na sede da contratada, em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana, ao longo dos 365 dias do ano, sem nenhum ônus adicional para a Câmara Municipal de Porto Alegre;

2.1.1. Dentre as atividades de suporte técnico incluem-se o esclarecimento de dúvidas sobre instalação, configuração e utilização dos recursos de que trata o objeto, o apoio em recuperação de desastres, além da transferência de conhecimento a respeito das tecnologias envolvidas e das melhores práticas recomendadas pelos fabricantes dos equipamentos;

2.1.2. No caso de manutenção preventiva, atividades de monitoramento

poderão ser realizadas de forma remota pela Contratada, devendo ser feito uso de tecnologias compatíveis com o ambiente computacional da Contratante de forma a não gerar quaisquer tipos de indisponibilidade aos recursos objeto do monitoramento;

2.1.2.1. A Contratada deverá informar e providenciar a implantação da forma de monitoramento remoto em até 30 (trinta) dias corridos do início da vigência contratual;

2.2. É de responsabilidade da Contratada a instalação de todos os produtos, sejam de *hardware* ou *software*, necessários à execução dos serviços previstos neste Termo de Referência;

2.3. É de responsabilidade da Contratada a utilização exclusiva de pessoal habilitado à prestação dos serviços pelos quais se obrigou;

2.4. Os serviços previstos nesta especificação serão prestados mediante registro de chamado, pela Contratante, preferencialmente por meio de e-mail ou telefone junto à Contratada;

2.4.1. Para cada chamado registrado, a Contratada deverá atribuir um identificador e informá-lo à Contratante no prazo máximo de duas horas a partir do contato telefônico realizado ou do e-mail enviado;

2.4.2. No registro do chamado, a Contratante indicará a severidade da ocorrência conforme Tabela 1, devendo, a Contratada, solucioná-las nos prazos previstos na mesma Tabela:

| Classificação | Descrição | Prazo para resolução |
|----------------------|---|--|
| Severidade 1 | Equipamento servidor fora de operação, comprometendo totalmente o funcionamento de alguma aplicação, sistema ou serviço, demandando ação de reparação e/ou corretiva; | Até 04 (quatro) horas corridas após o registro; |
| Severidade 2 | Equipamento servidor com falha grave, mas ainda operacional, comprometendo parcialmente o funcionamento, o desempenho e/ou a segurança de dados e/ou aplicações ou serviços, demandando ação de reparação e/ou corretiva; | Até 08 (oito) horas corridas após o registro; |
| Severidade 3 | Solicitação com impacto mínimo no sistema e abrangendo solicitações, recursos, análise e diagnóstico de aplicações e sistemas e outras questões não críticas; | Até 24 (vinte e quatro) horas corridas após o registro; |
| Severidade 4 | Dúvida relativa à operação, configuração, gestão, otimização ou customização do equipamento servidor | Até 32 (trinta e duas) horas corridas após sua abertura. |

2.4.3. Nos casos de anomalia verificada através de manutenção preventiva, cabe à Contratada o registro do chamado, permanecendo inalterados os prazos de que trata este item;

2.4.4. Um chamado somente poderá ser encerrado a partir da sinalização do respectivo aceite do atendimento pela Contratante;

2.4.4.1. O aceite do atendimento consiste em manifestação, pela Contratante, de que a demanda registrada foi devidamente atendida e deverá ser formalizado preferencialmente através de e-mail à Contratada;

2.4.5. Quando do encerramento do chamado, a Contratada deverá fornecer à Contratante o descritivo completo da solicitação, o qual deverá conter:

- a) Data e hora do registro e do fornecimento do identificador;
- b) Responsável pelo chamado na Contratada;
- c) Responsável pelo chamado na Contratante;
- d) Descrição do problema;
- e) Histórico de ações para resolução;
- f) Data e hora do encerramento;
- g) Responsável pelo encerramento;

2.4.6. Deverá ser possível, sempre que a Contratante entender conveniente, solicitar ou gerar relatórios de acompanhamento e gerência dos chamados, a fim de identificar solicitações em aberto, em atendimento, fechadas, homologadas, com pendências, bem como informações necessárias à adequada gestão do contrato;

2.5. A Contratada deverá garantir o pleno funcionamento dos equipamentos durante toda a vigência contratual;

2.5.1. A garantia abrangerá todos e quaisquer custos de peças, insumos,

mão-de-obra, deslocamentos, tributos e assemelhados;

2.6. Nos casos em que houver substituição de peças, a Contratada deverá fornecer garantia para as peças fornecidas em substituição, pelo prazo de 90 dias, contados a partir do aceite da Contratante relativo a finalização do chamado.

3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 3.1. Designar responsáveis para o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual;
- 3.2. Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços;
- 3.3. Informar à empresa Contratada sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;
- 3.4. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto;
- 3.5. Responsabilizar-se pelos pagamentos dos serviços prestados pela Contratada;
- 3.6. Permitir o acesso dos técnicos da Contratada responsáveis pela execução dos serviços;
- 3.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa Contratada;
- 3.8. Arcar com os pagamentos devidos pela prestação dos serviços.



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Moreira da Silva**, **Coordenador da Assessoria de Informática 2.2.1.7**, em 31/07/2018, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Art. 10, § 2º da Medida Provisória nº 2200-2/2001 e nas Resoluções de Mesa nºs 491/15, 495/15 e 504/15 da Câmara Municipal de Porto Alegre.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.camarapoa.rs.gov.br>, informando o código verificador **0000628** e o código CRC **BCEC23DA**.