

EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 028/2021

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

1.1. O presente documento estabelece as especificações para prestação do serviço técnico avançado em informática (N3).

1.1.1. Entende-se que a prestação de serviço avançado N3 é aquela prestada por profissionais especializados, a fim de solucionar situações que exigem conhecimento técnico avançado sobre o hardware, software ou solução objeto da demanda de suporte.

2. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Prestar serviço de suporte técnico avançado em informática, para todos os itens especificados neste edital. Os serviços incluem a realização de manutenção preventiva ou corretiva, local ou remota, suporte via telefone, instalações, configurações, customizações ou orientações, de forma a garantir o funcionamento permanente de softwares e hardwares da Fundação de Saúde Itaiguapy.

2.2. O atendimento ocorrerá mediante abertura de chamado pela FUNDAÇÃO, podendo ser realizado de forma remota (preferencial), por telefone, localmente no endereço da FUNDAÇÃO ou ainda em laboratório da CONTRATADA, sempre de comum acordo entre as partes.

2.3. O atendimento deverá ocorrer, com os prazos máximos de tempo considerando a prioridade:

- Parada total dos serviços com impacto direto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - Prazo máximo de 30 minutos para primeiro atendimento.
 - Prazo máximo de 1 hora para início da atuação técnica.
 - Prazo máximo de 2 horas para resolução do problema ou apresentação e solução de contorno.
- Parada parcial de serviços com impacto direto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - Prazo máximo de 30 minutos para primeiro atendimento.
 - Prazo máximo de 2 horas para início da atuação técnica.
 - Prazo máximo de 4 horas para resolução do problema ou apresentação de solução de contorno.
- Parada parcial de serviços sem impacto direto ao negócio da FUNDAÇÃO.
 - Prazo máximo de 1 hora para primeiro atendimento.
 - Prazo máximo de 4 horas para início da atuação técnica.
 - Prazo máximo de 8 horas para resolução do problema ou apresentação de solução de contorno.
- Situações que não causem interrupção de serviços nem impacto no negócio.
 - Prazo máximo de 1 dia para primeiro atendimento.
 - Prazo máximo de 2 dias para início da atuação técnica.
 - Prazo máximo de 5 dias para solução da demanda ou apresentação de solução de contorno.

EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 028/2021

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 2.4. Nos casos em que seja identificada a necessidade de atuação presencial, a contratante deverá deslocar técnico para atendimento no endereço da FUNDAÇÃO em conformidade com o SLA a seguir considerando a prioridade.
- 8 horas para situações de parada total ou parcial de serviços com impacto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - 3 dias para situação de interrupção parcial sem impacto no negócio.
 - 7 dias para situações sem interrupção ou relacionadas a melhorias e projetos.
- 2.5. O deslocamento para atendimento presencial ocorrerá mediante acordo entre as partes. Durante o deslocamento a equipe técnica da CONTRATADA orientará remotamente a CONTRATANTE de maneira a minimizar os impactos do problema ocorrido.
- 2.6. Para atendimentos locais, haverá repasse das despesas de deslocamento e estadia. O pagamento neste caso se dará através da apresentação das faturas e notas fiscais das despesas, desde que as despesas sejam previa e expressamente aprovadas pela CONTRATANTE.
- 2.7. A prestação do serviço ocorrerá 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo que a FUNDAÇÃO realizará abertura de chamado fora do horário comercial apenas nos casos de parada total ou parcial de serviços com impacto no negócio da FUNDAÇÃO.
- 2.8. A CONTRATADA deverá manter número de celular especial para seus analistas de plantão para viabilizar a abertura de chamados fora do horário comercial. Durante o horário comercial a abertura de chamados poderá ocorrer por telefone, e-mail ou ainda portal web.
- 2.9. A prestação de serviço, objeto deste edital, não abrange peças de reposição ou suprimentos, tais como discos removíveis, cabos, fontes de alimentação, discos rígidos entre outros, devendo esses serem adquiridos e fornecidos pela FUNDAÇÃO.
- 3. DA FRANQUIA DE HORAS**
- 3.1. O serviço deverá ser prestado considerando uma franquia de 30 horas mensais, prestadas dentro ou fora do horário comercial. Ultrapassadas as horas totais da franquia, serão cobradas horas adicionais.
- 3.2. As horas mensais da franquia, quando não utilizadas, poderão ser acumuladas para posterior utilização, considerando teto de 50% das horas do mês. A utilização poderá ocorrer de maneira total ou parcial em projetos de melhoria, de forma agendada e acordada entre as partes, relacionados a itens compatíveis com os itens descritos no escopo especificado neste edital.
- 3.3. As horas acumuladas terão validade até o fim do trimestre posterior a sua geração. Exemplo, horas acumuladas em janeiro, fevereiro ou março, terão validade até 30 de junho.

4. DO CRITÉRIO DE FATURAMENTO DAS HORAS

EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 028/2021

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. O tempo mínimo faturado para atendimento será conforme descrito abaixo:

Atendimento	Tempo mínimo	Tempo adicional
Presencial	8 horas	1 hora
Remoto	30 minutos	30 minutos

5. DO ESCOPO

5.1. O serviço de suporte técnico avançado deverá contemplar os itens especificados a seguir:

- Ambientes Microsoft
 - Microsoft Windows 7 ou superior.
 - Microsoft Windows Server 2012 ou superior.
 - Microsoft SQL Server.
 - Serviços de Active Directory.
 - Serviços de Domain File Server.
 - Ambiente de virtualização Microsoft (HyperV).
 - Suite de aplicativos Office.
 - Office 365;
 - Serviços de nuvem Microsoft (Azure).
- Antivírus
 - Kaspersky Security Center
 - Kaspersky Endpoint Security
- Virtualização
 - VMWare 5,6,7 e 8
 - HyperV
 - VCenter Server 7 ou superior
- Firewall
 - Palo Alto Networks.
- Redes
 - Serviços de suporte, configuração ou gerenciamento e switches e roteadores.
 - Implementação de melhorias.
 - Troubleshooting.
 - Huawei eSight.
- Backup
 - Arcserve, EMC Network, Veem.
 - Suporte, configurações, melhorias, customizações.
 - Serviços relacionados a recuperação de dados.
- Servidores
 - Serviços de instalação, configuração e suporte.
- Storage
 - Serviços de instalação configuração e suporte.

EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 028/2021

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- Configurações relacionadas a apresentação de volumes.
 - Wifi
 - Controladoras Huawei.
 - Huawei Agile Controller Campus.
 - Configurações de serviço de autenticação.
 - Outros sistemas operacionais
 - CentOS 7 ou superior.
 - Ubuntu 18.04 ou superior.
- 5.2. Para prestação de serviço relacionada a equipamentos, a contratada deve possuir profissional capacitado para atuar considerando minimamente os seguintes fabricantes:
- DELL;
 - Huawei;
 - HP;
 - IBM;
 - LENOVO;
- 5.3. O escopo definido na especificação caracteriza requisito mínimo de atendimento.