



INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E
CONTRATOS

EMITIDO EM 17/05/2018 11:23

QUADRO DE ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS

Licitação: 23292.003274/2018-09 - PE 8/2018 - IFSC

Assunto: SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE ARMAZENAMENTO (STORAGE)

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
NÃO ASSOCIADO(S) A LOTE/GRUPO					
1	<p>SERVIÇO DE MOVIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS (STORAGE E BLADE)</p> <p>1 - Características mínimas do serviço: Movimentação dos equipamentos abaixo especificados do Centro de Referência em Formação e EaD (CERFEAD) situado à rua Duarte Schutel, 99, Centro - Florianópolis - SC, CEP 88015-640, para o Câmpus São José situado à rua Lino Kretzer, 608, Praia Comprida, São José - SC, CEP 88103-310. Características dos equipamentos: • Sistema de Armazenamento EMC modelo VNX5300 série CKM00123700161 compostos por: o 01 par de controladoras, baterias e módulos de I/O o 07 gavetas de discos 6G DAE o 10 discos de 200GB SSD SLC o 55 discos de 900GB 10K o 30 discos de 1TB 7.2K o 30 discos de 2TB 7.2K • Sistema de Processamento HP modelo C7000 compostos por: o 01 Chassis o 01 par de switches LAN o 01 par de switches SAN o 03 Servidores Blade</p> <p>Os serviços contemplam: • Desligamento e religamento dos equipamentos; • Desmontagem e montagem dos Equipamentos em Rack; • Garantia de entrega dos equipamentos em pleno funcionamento (de acordo com o estado anterior a movimentação) • Transporte dos equipamentos; • Garantia de entrega do equipamentos em perfeito estado (características físicas); Empresas interessadas em realizar o serviço mencionado poderão realizar visitas nas unidades citadas no horário comercial 08h-12h, 14h-18h através de contato com os responsáveis técnicos pelo setor de Tecnologia da Informação e Comunicação de cada unidade. Os agendamentos poderão ser realizados pelos telefones (48) 3381-2800 - São José e (48) 3131-8800 - Cerfead. Empresas que não realizarem as visitas técnicas não poderão alegar desconhecimento sobre locais e possíveis dificuldades de movimentação.</p>	SERVIÇO	1	21.737,50	21.737,50
LOTE/GRUPO 1: Suporte					
2	<p>SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PARA STORAGE EMC - SN CKM00123700157 1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATORIAS DA MANUTENÇÃO DE HARDWARE ON-SITE: - A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para prestar os serviços de manutenção de hardware on-site ao subsistema de discos DELL EMC VNX5300 descrito no subitem 2. - A equipe técnica da CONTRATADA deverá atender o acordo de nível de serviços contratado. - Deverão ser ofertados serviços pró-ativos para manter a disponibilidade dos subsistemas de armazenamento, incluindo os serviços de "call-home" através de linha telefônica comum ou conexão segura, ou "email-home". Os dispositivos necessários para a implementação da funcionalidade de "call-home" ou "email-home" são de responsabilidade da CONTRATADA, à exceção da linha telefônica comum ou conectividade à internet, que será fornecida pela CONTRATANTE. As ligações efetuadas pela função "callhome" deverão ser locais ou gratuitas (0800), não sendo permitidas ligações interurbanas ou internacionais. A PROPONENTE deverá detalhar a forma de atendimento do presente item. - Deverão ser ofertados serviços de manutenção de hardware "on-site", prestados pela CONTRATADA para o subsistema de discos DELL EMC VNX5300 descrito no subitem 2, por um período de 12 (doze) meses, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana), podendo ser prorrogado por sucessivos períodos no interesse do IFSC e seguindo as determinações legais. - No caso de ocorrer um problema ou mau funcionamento de um componente objeto da manutenção, a CONTRATADA irá consertar ou substituir o(s) componente(s) causador(es) de falhas no(s) equipamentos objeto da manutenção. As peças substituídas deverão ser novas e sem uso (serão aceitas peças usadas desde que a</p>	SERVIÇO	12	5.941,79	71.301,48

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	<p>CONTRATADA comprove através de carta do fabricante que a peça em questão não é mais fabricada e que não há peças novas no mercado), mantendo todas as funcionalidades do equipamento sob manutenção idênticas as disponíveis no início da contratação. Não serão aceitas alterações físicas ou de layout de configuração para finalidades de solução temporária ou definitiva de problemas de hardware. - A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente verificação proativa do funcionamento do(s) equipamento(s) sob garantia, analisando necessidades de manutenção preventiva ou corretiva como atualização de código ou software, aplicação de patches, verificação de utilização de capacidade contratada, sugestões de melhoria e otimização do ambiente. A agenda de suporte programado deverá ser definida no início do contrato e as atividades serem executadas no decorrer do mesmo. Ao final de cada evento de suporte técnico deverá ser efetuado um relatório de atividades e entregue ao responsável da área que administra o ambiente. 2. Relação de componentes Deverão estar cobertos pelo contrato de manutenção os seguintes itens, juntamente com os respectivos acessórios e componentes complementares que fazem parte da solução: 1 (um) subsistema de discos DELL EMC VNX5300 (SN CKM00123700157), composto por: 16 GB de memória cache 2 módulos de 4 portas FC 8GB/s front-end 1 gaveta de discos e processadores 6 gavetas de discos 55 discos SAS 600GB 15K rpm 70 discos NL-SAS 1TB 7.2K rpm - Suporte a atualização, manutenção e configuração de Software e Hardware para 2 Fabric Switchs SAN e suas conexões Fibre Channel 8 Gb/s SFPs (redundantes) Marca: Brocade Modelo: Connectrix DS-300B - Distribuidores de potência (PDU - Power Distribution Unit); - Filtros e condicionadores de energia; - Conectores e demais componentes elétricos. 3 - Especificação técnica (Requisitos da Solução) 3. 1 - Requisitos de habilitação - A proponente deverá possuir nível de Parceria com o Fabricante DELL EMC na modalidade Solution Provider Platinum ou superior, esta comprovação pode ser feita através do link: https://www.emc.com/partners/partner-finder/search.htm - A proponente deverá comprovar a Capacidade Técnica Operacional através da apresentação de no mínimo 02 (DOIS) atestados fornecidos por pessoas jurídicas distintas, de direito público ou privado, comprovando a experiência em: a) Prestação de serviços de manutenção de hardware on-site em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) pelo período mínimo de 12 (doze) meses, em território nacional, a soluções de armazenamento mid-range similares à solução objeto desta contratação. Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, constando nome empresarial, endereço, nome, telefone de um representante para confirmação dos dados, assinados, datados e com firma reconhecida. 3.2. Requisitos para prestação dos serviços de Suporte e Manutenção - Deverão ser ofertados serviços de manutenção de hardware "on-site" para o subsistema de discos descrito no subitem 2, atualmente instalado no Câmpus São José situado a Rua José Lino Kretzer, 608 - Praia Comprida, CEP 88103-310, São José - SC, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana): a) No caso de ocorrer um problema ou mau funcionamento do Produto Objeto da Manutenção, a CONTRATADA deverá consertar ou substituir o(s) componente(s) causador(es) de falhas no(s) equipamentos Objeto da Manutenção, devendo custear todas as despesas dos materiais e peças necessárias. As peças substituídas deverão ser novas e sem uso (serão aceitas peças usadas desde que a CONTRATADA comprove através de carta do fabricante que a peça em questão não é mais fabricada e que não há peças novas no mercado), mantendo todas as funcionalidades do equipamento sob manutenção idênticas às disponíveis no início da contratação. Não serão aceitas alterações físicas ou de layout de configuração para finalidades de solução temporária ou definitiva de problemas de hardware. Os serviços de manutenção de hardware "on-site", prestados pela CONTRATADA deverão dar atendimento ininterrupto, para a solução de problemas de hardware, seja definitiva ou de contorno, obedecidos os prazos e graus de severidade, que a CONTRATADA delega ao IFSC o direito de determinar. Os graus de severidade e prazos para solução de problemas são: a.1) Grau 1: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 1 (uma) hora e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 6 (seis horas) contadas do chamado técnico; a.2) Grau 2: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). O primeiro retorno telefônico ou presencial da</p>				

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	<p>CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 1 (uma) hora e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 24 (vinte e quatro horas) contadas do chamado técnico; a.3) Grau 3: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 2 (duas horas) e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 48 (quarenta e oito horas) contadas do chamado técnico; - Os serviços de manutenção de hardware serão solicitados mediante a abertura de chamado, efetuado por técnicos do IFSC, via chamada telefônica local ou DDG (0800), ou por e-mail, ou por formulário próprio na Internet, a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana, inclusive sábados, domingos e feriados durante todos os dias do ano (24x7x365). Todos os métodos deverão estar impreterivelmente disponíveis durante todo o período da garantia. A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente verificação proativa do funcionamento do(s) equipamento(s) sob garantia, analisando necessidades de manutenção preventiva ou corretiva como atualização de código ou software, aplicação de patches, verificação de utilização de capacidade contratada, sugestões de melhoria e otimização do ambiente. A agenda de suporte programado deverá ser definida no início do contrato e as atividades serem executadas no decorrer do mesmo. Ao final de cada evento de suporte técnico deverá ser efetuado um relatório de atividades e entregue ao responsável da área que administra o ambiente. Não será permitido subcontratação para execução dos serviços de suporte preventivo e de manutenção on-site. 4. Requisito de Segurança Institucional - A CONTRATADA deverá exigir dos seus técnicos, quando em serviço nas dependências do IFSC o uso obrigatório de trajes adequados e crachás de identificação. - A CONTRATADA poderá ter limitação quanto ao acesso total ou parcial aos dados e ao sistema de gerenciamento de ambientes. - A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no IFSC sem prévia autorização. 5. Requisito de Gestão do Conhecimento, experiência profissional, formação da equipe - Comprovação de capacitação técnica da CONTRATADA, que deverá contar com pelo menos pelo menos 02 (dois) técnicos especializados e treinados na solução de armazenamento objeto deste edital em seu quadro funcional, os quais deverão estar certificados como IMPLEMENTATION ENGINEER VNX SOLUTIONS SPECIALIST e apresentação dos certificados emitidos pelo fabricante da solução em nome dos mesmos. Para fins de comprovação de vínculo empregatício dos funcionários, a CONTRATADA deverá apresentar cópia da carteira de trabalho das seguintes páginas: foto, dados pessoais e registro de trabalho na empresa CONTRATADA ou contrato de prestação de serviços. Em caso de desligamento de funcionário qualificado durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente e apresentar componentes de quadro funcional substituto para restabelecer o requisito de qualificação técnica.</p>				
3	<p>SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PARA STORAGE EMC - SN CKM00123700161 1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS DA MANUTENÇÃO DE HARDWARE ON-SITE: - A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para prestar os serviços de manutenção de hardware on-site ao subsistema de discos DELL EMC VNX5300 descrito no subitem 2. - A equipe técnica da CONTRATADA deverá atender o acordo de nível de serviços contratado. - Deverão ser ofertados serviços pró-ativos para manter a disponibilidade dos subsistemas de armazenamento, incluindo os serviços de "call-home" através de linha telefônica comum ou conexão segura, ou "email-home". Os dispositivos necessários para a implementação da funcionalidade de "call-home" ou "email-home" são de responsabilidade da CONTRATADA, à exceção da linha telefônica comum ou conectividade à internet, que será fornecida pela CONTRATANTE. As ligações efetuadas pela função "callhome" deverão ser locais ou gratuitas (0800), NÃO sendo permitidas ligações interurbanas ou internacionais. A PROPONENTE deverá detalhar a forma de atendimento do presente item. - Deverão ser ofertados serviços de manutenção de hardware "on-site", prestados pela CONTRATADA para o subsistema de discos DELL EMC VNX5300 descrito no subitem 2, por um período de 12 (doze) meses, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana), podendo ser prorrogado por sucessivos períodos no interesse do IFSC e seguindo as determinações legais. - No caso de ocorrer um problema ou mau funcionamento de um componente objeto da manutenção, a CONTRATADA irá consertar ou substituir o(s) componente(s) causador(es) de falhas no(s)</p>	SERVIÇO	12	7.841,25	94.095,00

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	<p>equipamentos objeto da manutenção. As peças substituídas deverão ser novas e sem uso (serão aceitas peças usadas desde que a CONTRATADA comprove através de carta do fabricante que a peça em questão não é mais fabricada e que não há peças novas no mercado), mantendo todas as funcionalidades do equipamento sob manutenção idênticas as disponíveis no início da contratação. Não serão aceitas alterações físicas ou de layout de configuração para finalidades de solução temporária ou definitiva de problemas de hardware. - A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente verificação proativa do funcionamento do(s) equipamento(s) sob garantia, analisando necessidades de manutenção preventiva ou corretiva como atualização de código ou software, aplicação de patches, verificação de utilização de capacidade contratada, sugestões de melhoria e otimização do ambiente. A agenda de suporte programado deverá ser definida no início do contrato e as atividades serem executadas no decorrer do mesmo. Ao final de cada evento de suporte técnico deverá ser efetuado um relatório de atividades e entregue ao responsável da área que administra o ambiente. 2. Relação de componentes Deverão estar cobertos pelo contrato de manutenção os seguintes itens, juntamente com os respectivos acessórios e componentes complementares que fazem parte da solução: 1 (um) subsistema de discos DELL EMC VNX5300 (SN CKM00123700161), composto por: 16 GB de memória cache 2 módulos de 4 portas FC 8GB/s front-end 1 gaveta de discos e processadores 6 gavetas de discos 10x discos 200GB SSD 55x discos 900GB SAS 30x discos 1TB NL-SAS 30x discos 2TB NL-SAS - Suporte a atualização, manutenção e configuração de Software e Hardware para 2 Fabric Switchs SAN e suas conexões Fibre Channel 8 Gb/s SFPs (redundantes) Marca: Brocade Modelo: Connectrix DS-300B - Distribuidores de potência (PDU - Power Distribution Unit); - Filtros e condicionadores de energia; - Conectores e demais componentes elétricos. 3 - Especificação técnica (Requisitos da Solução) 3. 1 - Requisitos de habilitação - A proponente deverá possuir nível de Parceria com o Fabricante DELL EMC na modalidade Solution Provider Platinum ou superior, esta comprovação pode ser feita através do link: https://www.emc.com/partners/partner-finder/search.htm - A proponente deverá comprovar a Capacidade Técnica Operacional através da apresentação de no mínimo 02 (DOIS) atestados fornecidos por pessoas jurídicas distintas, de direito público ou privado, comprovando a experiência em: a) Prestação de serviços de manutenção de hardware on-site em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) pelo período mínimo de 12 (doze) meses, em território nacional, a soluções de armazenamento mid-range similares à solução objeto desta contratação. Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, constando nome empresarial, endereço, nome, telefone de um representante para confirmação dos dados, assinados, datados e com firma reconhecida. 3.2. Requisitos para prestação dos serviços de Suporte e Manutenção - Deverão ser ofertados serviços de manutenção de hardware "on-site" para o subsistema de discos descrito no subitem 2, atualmente instalado no IFSC (Reitoria) a Rua 14 de Julho, 150, Estreito, CEP 88075-010, Florianópolis-SC, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana): a) No caso de ocorrer um problema ou mau funcionamento do Produto Objeto da Manutenção, a CONTRATADA deverá consertar ou substituir o(s) componente(s) causador(es) de falhas no(s) equipamentos Objeto da Manutenção, devendo custear todas as despesas dos materiais e peças necessárias. As peças substituídas deverão ser novas e sem uso (serão aceitas peças usadas desde que a CONTRATADA comprove através de carta do fabricante que a peça em questão não é mais fabricada e que não há peças novas no mercado), mantendo todas as funcionalidades do equipamento sob manutenção idênticas às disponíveis no início da contratação. Não serão aceitas alterações físicas ou de layout de configuração para finalidades de solução temporária ou definitiva de problemas de hardware. Os serviços de manutenção de hardware "on-site", prestados pela CONTRATADA deverão dar atendimento ininterrupto, para a solução de problemas de hardware, seja definitiva ou de contorno, obedecidos os prazos e graus de severidade, que a CONTRATADA delega ao IFSC o direito de determinar. Os graus de severidade e prazos para solução de problemas são: a.1) Grau 1: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 1 (uma) hora e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 6 (seis horas) contadas do chamado técnico; a.2) Grau 2: o</p>				

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	<p>equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 1 (uma) hora e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 24 (vinte e quatro horas) contadas do chamado técnico; a.3) Grau 3: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 2 (duas horas) e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 48 (quarenta e oito horas) contadas do chamado técnico; - Os serviços de manutenção de hardware serão solicitados mediante a abertura de chamado, efetuado por técnicos do IFSC, via chamada telefônica local ou DDG (0800), ou por e-mail, ou por formulário próprio na Internet, a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana, inclusive sábados, domingos e feriados durante todos os dias do ano (24x7x365). Todos os métodos deverão estar impreterivelmente disponíveis durante todo o período da garantia. A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente verificação proativa do funcionamento do(s) equipamento(s) sob garantia, analisando necessidades de manutenção preventiva ou corretiva como atualização de código ou software, aplicação de patches, verificação de utilização de capacidade contratada, sugestões de melhoria e otimização do ambiente. A agenda de suporte programado deverá ser definida no início do contrato e as atividades serem executadas no decorrer do mesmo. Ao final de cada evento de suporte técnico deverá ser efetuado um relatório de atividades e entregue ao responsável da área que administra o ambiente. Não será permitido subcontratação para execução dos serviços de suporte preventivo e de manutenção on-site. 4. Requisito de Segurança Institucional - A CONTRATADA deverá exigir dos seus técnicos, quando em serviço nas dependências do IFSC o uso obrigatório de trajes adequados e crachás de identificação. - A CONTRATADA poderá ter limitação quanto ao acesso total ou parcial aos dados e ao sistema de gerenciamento de ambientes. - A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no IFSC sem prévia autorização. 5. Requisito de Gestão do Conhecimento, experiência profissional, formação da equipe - Comprovação de capacitação técnica da CONTRATADA, que deverá contar com pelo menos 02 (dois) técnicos especializados e treinados na solução de armazenamento objeto deste edital em seu quadro funcional, os quais deverão estar certificados como IMPLEMENTATION ENGINEER VNX SOLUTIONS SPECIALIST e apresentação dos certificados emitidos pelo fabricante da solução em nome dos mesmos. Para fins de comprovação de vínculo empregatício dos funcionários, a CONTRATADA deverá apresentar cópia da carteira de trabalho das seguintes páginas: foto, dados pessoais e registro de trabalho na empresa CONTRATADA ou contrato de prestação de serviços. Em caso de desligamento de funcionário qualificado durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente e apresentar componentes de quadro funcional substituto para restabelecer o requisito de qualificação técnica.</p>				
4	<p>SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PARA STORAGE EMC - SN CKM00124702692 1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS DA MANUTENÇÃO DE HARDWARE ON-SITE: - A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para prestar os serviços de manutenção de hardware on-site ao subsistema de discos DELL EMC VNX5300 descrito no subitem 2. - A equipe técnica da CONTRATADA deverá atender o acordo de nível de serviços contratado. - Deverão ser ofertados serviços pró-ativos para manter a disponibilidade dos subsistemas de armazenamento, incluindo os serviços de "call-home" através de linha telefônica comum ou conexão segura, ou "email-home". Os dispositivos necessários para a implementação da funcionalidade de "call-home" ou "email-home" são de responsabilidade da CONTRATADA, à exceção da linha telefônica comum ou conectividade à internet, que será fornecida pela CONTRATANTE. As ligações efetuadas pela função "callhome" deverão ser locais ou gratuitas (0800), não sendo permitidas ligações interurbanas ou internacionais. A PROPONENTE deverá detalhar a forma de atendimento do presente item. - Deverão ser ofertados serviços de manutenção de hardware "on-site", prestados pela CONTRATADA para o subsistema de discos DELL EMC VNX5300 descrito no subitem 2, por um período de 12 (doze) meses, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana), podendo ser prorrogado por sucessivos períodos no interesse do IFSC e seguindo as determinações</p>	SERVIÇO	12	4.895,27	58.743,24

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	<p>legais. - No caso de ocorrer um problema ou mau funcionamento de um componente objeto da manutenção, a CONTRATADA irá consertar ou substituir o(s) componente(s) causador(es) de falhas no(s) equipamentos objeto da manutenção. As peças substituídas deverão ser novas e sem uso (serão aceitas peças usadas desde que a CONTRATADA comprove através de carta do fabricante que a peça em questão não é mais fabricada e que não há peças novas no mercado), mantendo todas as funcionalidades do equipamento sob manutenção idênticas as disponíveis no início da contratação. Não serão aceitas alterações físicas ou de layout de configuração para finalidades de solução temporária ou definitiva de problemas de hardware. - A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente verificação proativa do funcionamento do(s) equipamento(s) sob garantia, analisando necessidades de manutenção preventiva ou corretiva como atualização de código ou software, aplicação de patches, verificação de utilização de capacidade contratada, sugestões de melhoria e otimização do ambiente. A agenda de suporte programado deverá ser definida no início do contrato e as atividades serem executadas no decorrer do mesmo. Ao final de cada evento de suporte técnico deverá ser efetuado um relatório de atividades e entregue ao responsável da área que administra o ambiente. 2. Relação de componentes Deverão estar cobertos pelo contrato de manutenção os seguintes itens, juntamente com os respectivos acessórios e componentes complementares que fazem parte da solução: 1 (um) subsistema de discos DELL EMC VNX5300 (SN CKM00124702692), composto por: 16 GB de memória cache 2 módulos de 4 portas FC 8GB/s front-end 2 módulos de 4 portas 1GBE 1 gaveta de discos e processadores 3 gavetas de discos 50 discos SAS 600GB 15K rpm 10 discos NL-SAS 3TB 7.2K rpm - Suporte a atualização, manutenção e configuração de Software e Hardware para 2 Fabric Switchs SAN e suas conexões Fibre Channel 8 Gb/s SFPs (redundantes) Marca: Brocade Modelo: Connectrix DS-300B - Distribuidores de potência (PDU - Power Distribution Unit); - Filtros e condicionadores de energia; - Conectores e demais componentes elétricos. 3 - Especificação técnica (Requisitos da Solução) 3. 1 - Requisitos de habilitação - A proponente deverá possuir nível de Parceria com o Fabricante DELL EMC na modalidade Solution Provider Platinum ou superior, esta comprovação pode ser feita através do link: https://www.emc.com/partners/partner-finder/search.htm - A proponente deverá comprovar a Capacidade Técnica Operacional através da apresentação de no mínimo 02 (DOIS) atestados fornecidos por pessoas jurídicas distintas, de direito público ou privado, comprovando a experiência em: a) Prestação de serviços de manutenção de hardware on-site em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) pelo período mínimo de 12 (doze) meses, em território nacional, a soluções de armazenamento mid-range similares à solução objeto desta contratação. Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, constando nome empresarial, endereço, nome, telefone de um representante para confirmação dos dados, assinados, datados e com firma reconhecida. 3.2. Requisitos para prestação dos serviços de Suporte e Manutenção - Deverão ser ofertados serviços de manutenção de hardware "on-site" para o subsistema de discos descrito no subitem 2, atualmente instalado no IFSC (Câmpus Florianópolis) a Avenida Mauro Ramos 950 - Centro - CEP 88020-300, Florianópolis-SC, 24x7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana): a) No caso de ocorrer um problema ou mau funcionamento do Produto Objeto da Manutenção, a CONTRATADA deverá consertar ou substituir o(s) componente(s) causador(es) de falhas no(s) equipamentos Objeto da Manutenção, devendo custear todas as despesas dos materiais e peças necessárias. As peças substituídas deverão ser novas e sem uso (serão aceitas peças usadas desde que a CONTRATADA comprove através de carta do fabricante que a peça em questão não é mais fabricada e que não há peças novas no mercado), mantendo todas as funcionalidades do equipamento sob manutenção idênticas às disponíveis no início da contratação. Não serão aceitas alterações físicas ou de layout de configuração para finalidades de solução temporária ou definitiva de problemas de hardware. Os serviços de manutenção de hardware "on-site", prestados pela CONTRATADA deverão dar atendimento ininterrupto, para a solução de problemas de hardware, seja definitiva ou de contorno, obedecidos os prazos e graus de severidade, que a CONTRATADA delega ao IFSC o direito de determinar. Os graus de severidade e prazos para solução de problemas são: a.1) Grau 1: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. O primeiro retorno telefônico ou</p>				

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Preço Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
	<p>presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 1 (uma) hora e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 6 (seis horas) contadas do chamado técnico; a.2) Grau 2: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 1 (uma) hora e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 24 (vinte e quatro horas) contadas do chamado técnico; a.3) Grau 3: o equipamento, acessório ou periférico apresenta pane, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. O primeiro retorno telefônico ou presencial da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 2 (duas horas) e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 48 (quarenta e oito horas) contadas do chamado técnico; - Os serviços de manutenção de hardware serão solicitados mediante a abertura de chamado, efetuado por técnicos do IFSC, via chamada telefônica local ou DDG (0800), ou por e-mail, ou por formulário próprio na Internet, a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana, inclusive sábados, domingos e feriados durante todos os dias do ano (24x7x365). Todos os métodos deverão estar impreterivelmente disponíveis durante todo o período da garantia. A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente verificação proativa do funcionamento do(s) equipamento(s) sob garantia, analisando necessidades de manutenção preventiva ou corretiva como atualização de código ou software, aplicação de patches, verificação de utilização de capacidade contratada, sugestões de melhoria e otimização do ambiente. A agenda de suporte programado deverá ser definida no início do contrato e as atividades serem executadas no decorrer do mesmo. Ao final de cada evento de suporte técnico deverá ser efetuado um relatório de atividades e entregue ao responsável da área que administra o ambiente. Não será permitido subcontratação para execução dos serviços de suporte preventivo e de manutenção on-site. 4. Requisito de Segurança Institucional - A CONTRATADA deverá exigir dos seus técnicos, quando em serviço nas dependências do IFSC o uso obrigatório de trajes adequados e crachás de identificação. - A CONTRATADA poderá ter limitação quanto ao acesso total ou parcial aos dados e ao sistema de gerenciamento de ambientes. - A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no IFSC sem prévia autorização. 5. Requisito de Gestão do Conhecimento, experiência profissional, formação da equipe - Comprovação de capacitação técnica da CONTRATADA, que deverá contar com pelo menos pelo menos 02 (dois) técnicos especializados e treinados na solução de armazenamento objeto deste edital em seu quadro funcional, os quais deverão estar certificados como IMPLEMENTATION ENGINEER VNX SOLUTIONS SPECIALIST e apresentação dos certificados emitidos pelo fabricante da solução em nome dos mesmos. Para fins de comprovação de vínculo empregatício dos funcionários, a CONTRATADA deverá apresentar cópia da carteira de trabalho das seguintes páginas: foto, dados pessoais e registro de trabalho na empresa CONTRATADA ou contrato de prestação de serviços. Em caso de desligamento de funcionário qualificado durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente e apresentar componentes de quadro funcional substituto para restabelecer o requisito de qualificação técnica.</p>				
Valor Total do Lote/Grupo: R\$ 224.139,72					

Valor Total do Processo: R\$ 245.877,22