



Agência Brasileira de Inteligência
Direção-Geral
Secretaria de Planejamento e Gestão
Departamento de Administração e Logística
Coordenação-Geral de Administração
Coordenação de Licitações e Contratos
Divisão de Compras e Licitações

ANEXO

ANEXO III

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

1. SUPORTE TÉCNICO

1.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico (manutenção corretiva e preventiva) total da solução com fornecimento e instalação de peças e serviços por período de 12 (doze) meses, a partir da data do aceite definitivo da entrega da solução de alta disponibilidade para data center.

1.2. O suporte técnico será prestado em regime 24 x 7 (24 horas por dia e 7 dias por semana) com vistas a manter os equipamentos e sistemas fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

1.3. A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento para abertura de chamados de manutenção corretiva durante 07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.

1.4. O suporte técnico prevê a realização de visitas mensais, previamente programadas, para manutenção preventiva e corretiva;

1.5. O suporte técnico da solução engloba todos os custos necessários ao transporte, por correio ou transportadora, dos equipamentos ou ainda traslado e a estada de técnicos ou qualquer outro tipo de serviço necessário para a solução do problema.

1.6. O escopo do serviço de manutenção programada preventiva e manutenção corretiva da solução integrada de alta disponibilidade para data center envolverá todos os componentes descritos neste termo de referência.

1.7. O serviço de suporte técnico deverá ser executado seguindo o mesmo padrão de qualidade da implantação da solução a fim de garantir o perfeito estado de funcionamento, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, de forma a garantir a segurança do ambiente, dos bens e informações nele depositados;

1.8. A contratante encaminhará à Contratada, por meio de Ofício, a avaliação do Acordo de Níveis de Serviço, para conhecimento da penalidade, quando ocorrer, como também para a adoção das providências julgadas necessárias para saneamento de possíveis situações identificadas na respectiva avaliação.

1.9. A CONTRATADA deverá manter um nível de disponibilidade da solução objeto deste Termo de Referência, não inferior a 99,98% ao mês;

1.10. O cálculo do nível de disponibilidade exigido no item anterior será realizado da seguinte forma: Índice de Disponibilidade = $100 - ((\text{Minutos de indisponibilidades}) / (\text{número dias mês} \times 60 \times 25)) \times 100$;

1.11. O serviço de manutenção deverá ter cobrança mensal a partir da data do aceite definitivo da entrega do serviço de movimentação dos equipamentos e deverá ser precificado de forma integral na planilha orientativa de preços.

1.12. O preço deverá ser apresentado de forma global.

1.13. Excepcionalmente para os sistemas de cabeamento estruturado, além dos 12 (doze) meses de garantia padrão, o fabricante do cabeamento estruturado (óptico e metálico) deverá fornecer garantia estendida do produto de no mínimo, 25 (vinte e cinco) anos contados a partir da data do recebimento definitivo do projeto.

1.14. MANUTENÇÃO CORRETIVA

1.14.1. Entende-se por Manutenção Corretiva os procedimentos destinados a recolocar o DATACENTER em plena condição de funcionamento e desempenho após a ocorrência de defeitos imprevisíveis e repentinos, compreendendo o fornecimento e substituição de peças ou componentes, ajustes necessários ou ainda a correção de programas, sem ônus à CONTRATANTE.

1.14.2. A Manutenção corretiva deve obedecer aos mesmos itens, critérios, prazos, qualificações e demais exigências previstas neste termo de referência.

1.15. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

1.15.1. Entende-se por Manutenção Preventiva Programada uma série de procedimentos destinados a conservar o DATACENTER em perfeito estado de funcionamento, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, de forma a garantir a segurança do ambiente, dos bens e informações nele depositados.

1.15.2. A manutenção programada preventiva dos elementos do DATACENTER ocorrerá conforme planilha de manutenções apresentada quando da entrega da solução, sendo as datas acordadas com a Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), levando-se em consideração os fatores: importância das instalações, propensão a avarias e regulamentação aplicável.

1.15.3. Durante estas intervenções serão substituídos equipamentos e componentes de duração limitada (definida pelo fabricante ou pela legislação), sendo ainda feito uma avaliação do estado das instalações, identificando-se possíveis pontos de ruptura atual ou iminente, assim como avaliação de erros de projeto e/ou construção do ambiente.

1.15.4. Os serviços deverão ser prestados, de acordo com as normas de certificação do DATACENTER, obrigatoriamente, por profissionais habilitados,

qualificados, treinados e credenciados para o desempenho das tarefas, com supervisão de um engenheiro, habilitado e credenciado para o desempenho das atividades.

1.15.5. A CONTRATADA deverá designar 01 (um) profissional de nível técnico ou de engenharia, devidamente registrado no CREA, para atuar como preposto durante o período de prestação do serviço de manutenção previsto no contrato. Este profissional tem que pertencer ao quadro da CONTRATADA e responder por todos os serviços realizados independentemente destes terem sido prestados pela PRESTADORA TERCEIRA e terá as seguintes responsabilidades, dentre outras:

1.15.5.1. Realizar a gestão do objeto contratual, por parte da CONTRATADA, com visão de todo o escopo de demandas, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos, atendendo a todos os requisitos de qualidade.

1.15.5.2. Realizar a gestão, por parte da CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos, e legais do contrato.

1.15.5.3. A designação do Preposto deverá acontecer antes da assinatura do contrato e o mesmo será sabatinado na primeira reunião entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, previamente ao início da execução do contrato.

1.15.5.4. A CONTRATADA deverá designar, formalmente, substituto para o preposto, em suas ausências e impedimentos. O responsável técnico substituto também deverá ser técnico ou engenheiro e estar devidamente registrado no CREA. Caberá ao substituto as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

1.15.6. Para a perfeita execução do suporte técnico, a CONTRATADA deverá executar o serviço de manutenção dentro do estabelecido pela Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), além de seguir o que determina as normas técnicas aplicáveis ao objeto deste termo, e em especial:

1.15.6.1. NBR 5410 – Instalações elétricas de baixa tensão.

1.15.6.2. NBR 6880 – Conjuntos de manobra e controle de baixa tensão montados em fábrica.

1.15.6.3. NBR 9441 – Execução de sistemas de detecção e alarme de incêndio.

1.15.6.4. NBR 14565 – Procedimento básico para elaboração de projetos de cabeamento de telecomunicações para rede interna estruturada.

1.15.6.5. ANSI/EIA/TIA TR-42.7.1 – Cooper Cabling System Workgroup – Category 6 – draft 10.

1.15.6.6. ANSI/EIA/TIA-568B – Commercial Building Telecommunications Cabling Standard.

1.15.6.7. EIA/TIA-569-A – Commercial Building Standard Telecommunications Pathways and Spaces.

1.15.6.8. EIA/TIA-607 – Commercial Building Grounding / Bonding Requirements.

1.15.6.9. NFPA – National Fire Protection Association (vol. 72 e 2001).

1.15.7. Sob nenhuma alegação, a CONTRATADA poderá deixar de executar os serviços previstos, neste termo, nas datas e nas condições estabelecidas.

1.15.8. Todos os custos para a execução do serviço contratado (peças, serviços, mão de obra, equipamentos e outros inerentes ao objeto) deverão ser considerados no custo mensal da contratação, não podendo a CONTRATADA aplicar outros custos estranhos ao objeto do contrato, salve exceções previstas neste termo de referência.

1.15.9. A CONTRATANTE poderá solicitar alterações nas datas originalmente previstas no cronograma apresentado pela CONTRATADA, desde que solicitadas com, pelo menos, 3 (três) dias úteis de antecedência.

1.15.10. As manutenções deverão abranger todos os componentes do DATACENTER descritos nas especificações técnicas deste termo de referência.

1.15.11. Manutenções feitas parcialmente ou incompletas, serão consideradas como não executadas.

1.15.12. As manutenções programadas preventivas deverão ocorrer preferencialmente nos dias e horários de expediente da CONTRATANTE, ou seja, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8:00h às 18:00h.

1.15.13. Em caso de necessidade, devidamente justificativa, as manutenções preventivas poderão ocorrer em outro dia ou horário, desde que seja conveniente à CONTRATANTE e autorizadas, previamente, por esta.

1.15.14. Todos os serviços de manutenção preventiva serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, onde se encontrarem instalados os equipamentos e seus componentes. Somente será permitida a retirada de peças ou equipamentos, para reparo ou substituição em outro local, com a prévia anuência e autorização dos gestores do contrato.

1.15.15. Em nenhuma hipótese será admitida intervenção remota a qualquer um dos sistemas instalados.

1.15.16. Todas as peças de reposição, materiais e componentes utilizados no serviço contratado deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, novos, de boa qualidade e adequados tecnicamente para compor o DATACENTER e seus sistemas integrados.

1.15.17. As peças, materiais e componentes novos instalados serão de propriedade da CONTRATANTE.

1.15.18. As peças, materiais e componentes já usados, substituídos, com exceção dos fluidos, deverão ser entregues a CONTRATANTE, limpos, embalados e identificados adequadamente para que a mesma dê o destino dos mesmos.

1.15.19. No caso dos fluidos substituídos, estes devem ser recolhidos pela CONTRATADA que deve dar a destinação adequada aos mesmos, respeitando toda a legislação aplicável de manuseio, transporte, reciclagem e destinação final.

1.15.20. A CONTRATADA deverá ministrar um treinamento, anualmente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, sobre a utilização e funcionamento do DATACENTER, definindo junto a CONTRATANTE a quantidade de servidores participantes, data e a duração do treinamento.

1.15.21. A CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional à CONTRATANTE, ao menos 1 (uma) auditoria física anual, no DATACENTER (e seus componentes), durante a execução do suporte técnico, em data a ser

definida. Como resultado desta auditoria, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE, um relatório contendo, dentre outros, os seguintes tópicos e artefatos:

1.15.21.1. Análise de novos riscos e vulnerabilidades nas áreas periféricas à sala segura.

1.15.21.2. Recomendações de upgrades e melhorias tecnológicas no DATACENTER.

1.15.21.3. Emissão de relatório de recomendações de providências a serem tomadas para elevar o nível de segurança física do ambiente.

1.15.21.4. Atualização das plantas de layout de distribuição dos equipamentos dentro do DATACENTER, do cabeamento estruturado, bem como do quadro unifilar de energia, dadas as mudanças constantes no ambiente de TI ("as-built dinâmico").

1.15.21.5. O relatório e as plantas atualizadas deverão ser entregues em mídia digital (.doc, .pdf, dwg, etc.).

1.15.22. A CONTRATADA, no prazo de até 15 (quinze) dias após a conclusão do DATACENTER, deverá realizar e apresentar cronograma anual das manutenções preventivas, com as respectivas datas, juntamente com Plano de Manutenção Operação e Controle (PMOC), contendo os procedimentos operacionais e roteiros de manutenção detalhados.

1.15.23. A CONTRATADA, no prazo de até 60 (sessenta) dias após o início do suporte técnico, deverá apresentar à CONTRATANTE, comprovante da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao CREA referentes aos serviços de manutenção, em nome do Responsável Técnico indicado pela CONTRATADA.

1.16. A CONTRATADA deverá fornecer ferramentas, tutorias e treinamento à equipe técnica da CONTRATANTE a fim de capacitá-la em isolar problemas de origem externa (operadoras, fornecimento de energia, queda de links, desligamento de proteções, etc.), no sentido de aprimorar a abertura de incidentes/chamados somente na certeza da origem do defeito ser no equipamento de responsabilidade da CONTRATADA.

1.17. Os gestores do contrato e/ou equipe técnica da CONTRATANTE deverão ser informados de todos os procedimentos a serem realizados com antecedência, bem como os horários que as equipes técnicas estarão efetuando os reparos. Tal medida é imprescindível para o acompanhamento dos trabalhos e para a liberação de acesso por parte do serviço interno de segurança.

1.18. A CONTRATADA deverá manter cadastro de toda a equipe técnica, que poderá vir a acessar as dependências/equipamentos da CONTRATANTE seja presencial ou remotamente. Esta relação deve ser enviada à CONTRATANTE no início do contrato e atualizada constantemente. O cadastro de cada funcionário deve conter no mínimo:

1.18.1. Nome completo.

1.18.2. Número de RG.

1.18.3. Número de CPF.

1.19. O atendimento presencial somente poderá ser realizado por profissionais que estejam devidamente cadastrados.

1.20. **DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO**

1.20.1. **Tempo de início de atendimento:** Prazo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela ABIN à prestadora de serviço e o efetivo início dos trabalhos de assistência técnica.

1.20.2. **Tempo de solução de atendimento:** Prazo decorrido entre a abertura do chamado pela ABIN e a recolocação da solução em pleno estado de funcionamento.

1.21. Ficam definidos os níveis mínimos de serviço para atendimento:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO AO CHAMADO	TEMPO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO
1	Baixa – eventos ou solicitações que não possuem necessidade de atendimento imediato e que não causam ruptura no funcionamento da solução. Ex.: Solicitação de informações a respeito do ambiente, solicitação de limpeza do ambiente seguro, deixar de cumprir com as obrigações da manutenção preventiva.	- Até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado	- Solução de contorno ou definitiva em até 10 (dez) dias corridos após a abertura do chamado
2	Média - Falhas simples que não degradam o desempenho do ambiente. Ex.: Falha em um dos componentes redundantes dos subsistemas que compõe a solução	- Até 6 (seis) horas corridas após a abertura do chamado	- Solução de contorno ou definitiva em até 48 (quarenta e oito) horas corridas após a abertura do chamado.
3	Alta – situação em que o ambiente está operando de forma degradada, diferente das condições projetadas, entregues e ideais. Ex.: Falha completa de um dos subsistemas que compõe a solução ou que causem parada em algum dos equipamentos de TIC da ABIN.	- Até 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado	- Solução de contorno ou definitiva: até 12 (doze) horas corridas após a abertura do chamado
4	Crítica – um problema ou mau funcionamento de um dos subsistemas da solução que torna inoperante os serviços de TIC da ABIN. Ex.: Parada total dos ativos de TIC da ABIN ou falha generalizada no sistema de energia elétrica ou climatização do ambiente.	- Até 2h (duas) horas corridas após a abertura do chamado	- Solução de contorno ou definitiva: até 6 (seis) horas corridas após a abertura do chamado

1.21.1. A lista de exemplos é meramente exemplificativa e todos os chamados serão classificados;

1.21.2. O "Tempo de atendimento ao chamado" é o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela ABIN e o horário de chegada do técnico na Sede, em Brasília, ou o contato com o responsável pela abertura do chamado, no caso de incidentes com severidade 1.

1.21.3. O "Tempo de solução do chamado" é o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela ABIN e o horário de solução do problema relatado, deixando a solução em condições normais de operação;

1.21.4. Entende-se por "solução do problema" a identificação e adoção de medidas corretivas implementadas para sanar o problema que originou a abertura do chamado;

1.21.5. Caso o chamado seja resolvido com uma solução de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar a solução definitiva em até 30 (trinta) dias a contar da correção do problema;

1.21.6. A solução do problema deve ser seguida pelo "Fechamento do Chamado", com a descrição da solução adotada, data e hora da solução do problema, bem como a identificação dos componentes substituídos, quando for o caso;

1.21.7. Os chamados técnicos de severidade 3 e 4 deverão ser prestados na modalidade *on-site* na Sede da ABIN em Brasília/DF. Os chamados de severidade 1 e 2 poderão ser prestados na modalidade *on-site* ou remotamente, dependendo do caso;

1.21.8. A abertura de chamado técnico será feita por profissional da CONTRATANTE que acompanhará toda a execução do atendimento até o seu encerramento;

1.21.9. A CONTRATADA deverá notificar oficialmente a conclusão do atendimento no momento do fechamento de cada chamado;

1.21.10. As áreas técnica e requisitante da CONTRATANTE farão a verificação da adequação dos serviços prestados aos requisitos gerais e específicos estabelecidos, bem como aos critérios de aceitação;

1.21.11. A avaliação da adequação e aceitação do serviço será feita conforme tabela a seguir:

Severidade	Critério de avaliação	Sanção
1	Eventos de severidade 1 com atraso de até 50% do prazo definido no item 1.19.	Advertência por escrito
	Eventos de severidade 1 com atraso superior a 50% do prazo definido no item 1.19.	Glosa de 1% por evento, adicionado de 0,4% por dia de atraso, até o limite de 20% do valor mensal
2	Eventos de severidade 2 com atraso de até 50% do prazo definido no item 1.19.	Glosa de 1,5% por evento, até o limite de 20% do valor mensal
	Eventos de severidade 2 com atraso superior a 50% do prazo definido no item 1.19.	Glosa de 1,5% por evento, adicionado de 0,1% por hora de atraso, até o limite de 20% do valor mensal
3	Eventos de severidade 3 com atraso de até 50% do prazo definido no item 1.19.	Glosa de 2% por evento, até o limite de 20% do valor mensal
	Eventos de severidade 3 com atraso superior a 50% do prazo definido no item 1.19.	Glosa de 2% por evento, adicionado de 0,2% por hora de atraso, até o limite de 20% do valor mensal
4	Horas de indisponibilidade	Multa de 2% por hora de indisponibilidade do data center, até o limite de 20% do valor mensal

1.21.12. Em caso de encerramento indevido de um chamado, sem que o problema seja adequadamente resolvido, ou seja, em que forem verificados vícios, incorreções ou erros grosseiros, a CONTRATADA será notificada e os prazos do chamado continuarão sendo contados até que o problema seja de fato resolvido;

1.21.13. A comunicação pela CONTRATADA de que o chamado foi concluído ensejará análise e ateste do profissional que acompanhou a execução do atendimento;

1.21.14. Somente após o ateste do profissional da CONTRATANTE o chamado poderá ser considerado concluído;

1.21.15. Os chamados não concluídos dentro dos prazos especificados serão contabilizados para fins de aplicação das penalidades;

1.21.16. Não está prevista a alocação de técnico residente, devendo a CONTRATADA ater-se ao cumprimento dos prazos estabelecidos no Edital e providenciar a alocação do técnico sob demanda, sempre que o chamado ensejar a sua presença nas dependências da CONTRATANTE;

1.21.17. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA PROGRAMADA

1.21.17.1. Para a perfeita execução dos serviços a serem realizadas, deverão ser adotados, pela CONTRATADA, os seguintes procedimentos, com relação aos diversos subsistemas que compõe o DATACENTER:

1.21.18. CROSS CONNECT METÁLICO

1.21.18.1. Verificar os backbones, patch-panels, racks, cabeamento de cross connect (UTP), corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.18.2. Verificar e revisar todas as etiquetas de identificação dos cabos, racks e equipamentos, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.18.3. Ativar novos pontos de rede (metálicos), sempre que necessários ou solicitados, dentro das visitas programadas.

1.21.18.4. Certificar pontos de rede (metálicos), sempre que necessário, dentro das visitas programadas.

1.21.18.5. Verificar as eletrocalhas e leitos aramados, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.18.6. Realizar a limpeza (retirada do pó) de todos os equipamentos (racks,

patch panels, etc.) que compõe o sistema de cabeamento estruturado dentro das visitas programadas.

1.21.19. CROSS CONNECT ÓPTICO

1.21.19.1. Verificar os backbones, DIOs, MPOs, racks, cabeamento de cross connect (Fibra), corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.19.2. Verificar e revisar todas as etiquetas de identificação dos cabos, racks e equipamentos, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.19.3. Ativar novos pontos de rede (ópticos), sempre que necessários ou solicitados, dentro das visitas programadas.

1.21.19.4. Certificar pontos de rede (ópticos), sempre que necessário, dentro das visitas programadas.

1.21.19.5. Verificar leitos de fibra, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.19.6. Realizar a limpeza (retirada do pó) de todos os equipamentos (racks, patch panels, etc.) que compõe o sistema de cabeamento estruturado dentro das visitas programadas.

1.21.20. RACKS PARA CABEAMENTO METÁLICO E ÓPTICO

1.21.20.1. Realizar a conferência do nivelamento dos racks.

1.21.20.2. Realizar a limpeza dos racks com pano úmido e aspirador de pó.

1.21.20.3. Realizar as conferências das integridades dos elementos estruturais dos racks.

1.21.20.4. Realizar as aferições dos nivelamentos das tampas, portas e demais acessórios dos racks, corrigindo se necessário.

1.21.21. CONTROLE DE ACESSO:

1.21.21.1. Deverá verificar e testar os leitores biométricos das portas e corrigir caso necessário.

1.21.21.2. Deverá verificar os parâmetros, as configurações e reprogramações do sistema de Controle de Acesso biométrico, quando necessário ou solicitado.

1.21.21.3. Deverá verificar e testar as fechaduras eletromagnéticas das portas, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.22. PISO ELEVADO

1.21.22.1. Verificar o nivelamento dos suportes das placas, e corrigir caso necessário.

1.21.22.2. Verificar as condições das placas.

1.21.22.3. Verificar as condições da base, dos pedestais, das cruzetas e longarinas, corrigir caso necessário.

1.21.22.4. Verificar o aterramento da armação do piso elevado.

1.21.22.5. Deverá fazer a limpeza com aspirador de pó, utilizar um pano macio e úmido para a sujeira comum e nunca jogar água no piso.

1.21.23. INFRAESTRUTURA

1.21.23.1. Verificar as condições dos leitos amados e a alteração da rota.

1.21.23.2. Verificar e corrigir, se necessário, alinhamento de eletrocalhas, eletrodutos e afins.

1.21.24. QUADROS ELÉTRICOS

1.21.24.1. Deverá fazer reapertos gerais, nos quadros de distribuição elétrica (QDs), caso necessário ou solicitado.

1.21.24.2. Verificar todos os barramentos dos QDs, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.24.3. Verificar todos os disjuntores e plug-ins dos QDs, sua carga e sua conexão, corrigir ou substituir caso necessário, até 05 peças por ano, dentro das visitas preventivas.

1.21.24.4. Verificar e testar os instrumentos de medição de corrente e tensão digitais dos Quadros de Distribuição Elétrica.

1.21.24.5. Verificar as chaves contadoras, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.24.6. Verificar as chaves de transferência, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.24.7. Verificar todos os dispositivos de proteção contra sobre tensões transitórias, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.24.8. Deverá medir, verificar e testar as tensões de entrada e saída e a corrente de alimentação, dos quadros e circuitos elétricos.

1.21.24.9. Verificar o aterramento dos Quadros e de toda a sala, corrigir caso necessário.

1.21.24.10. Deverá realizar a movimentação de pontos de energia e respectivos disjuntores, caso necessário ou solicitado, dentro das visitas das preventivas.

1.21.24.11. Deverá fazer a limpeza geral dos QDs e cabeamento elétrico, caso necessário ou solicitado.

1.21.24.12. Deverão ser realizadas inspeções termográficas dos quadros de energia.

1.21.25. ELÉTRICA

1.21.25.1. Verificar e testar todas as tomadas, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.25.2. Verificar todos os bornes e suas identificações, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.25.3. Verificar a fiação de todos os circuitos, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.26. MONITORAMENTO AMBIENTAL-SQUAD

1.21.26.1. Deverá verificar os parâmetros de configuração e os sensores de temperatura, umidade, voltagem, simulando as condições de alarme e verificando o envio de mensagens e alertas programados.

1.21.26.2. Inspecionar o cabeamento dos alarmes, conectores de interligação, o painel frontal e a comunicação TCP/IP.

1.21.26.3. Realizar as configurações e reprogramações do módulo de controle e seus parâmetros de configuração, quando necessário ou solicitado

1.21.27. MANUTENÇÃO PREVENTIVA DO SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO DE AR CONDICIONADO DE PRECISÃO:

1.21.27.1. Deverá elaborar e apresentar PMOC – Plano de Manutenção, Operação e Controle de acordo com: a Portaria nº 3.523/GM do Ministério da Saúde de 28 de agosto de 1998 e as Resoluções RE-176 de 24.10.00 e a RE-09 de 16.01.03, ambas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

1.21.27.2. Verificar os filtros de ar, substituir caso necessário.

1.21.27.3. Deverá fazer limpeza interna e externa (tanto do aparelho como das bandejas, filtros, serpentinas, condensadoras, evaporadora, painel e outros).

1.21.27.4. Deverá fazer a lubrificação e ajustes, de forma a prevenir problemas posteriores por falta de conservação.

1.21.27.5. Deverá verificar toda a parte elétrica do aparelho como a rede elétrica que alimenta o mesmo.

1.21.27.6. Deverá verificar toda a rede de cobre que interliga a evaporadora e a condensadora, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.27.7. Verificar válvulas e vazamentos e proceder à limpeza geral.

1.21.27.8. Deverá verificar, fazer testes, balanceamento e regulagem dos sistemas.

1.21.27.9. Deverá verificar e medir o balanceamento das vazões de ar, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.27.10. Deverá fazer testes das condições operacionais.

1.21.27.11. Deverá verificar e testar os compressores, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.27.12. Deverá verificar as serpentinas.

1.21.27.13. Deverá verificar os ventiladores.

1.21.27.14. Deverá verificar as condições do isolamento das tubulações de cobre, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.27.15. Deverá reapertar suportes e fixações e verificar vazamentos.

1.21.27.16. Deverá verificar se as leituras constantes nos painéis digitais das máquinas expressam leituras corretas.

1.21.27.17. Deverá verificar se existe uma versão de firmware do ar condicionado mais atualizada e realizar a atualização do mesmo.

1.21.27.18. Testar pontos de ajustes (set point) de temperatura e umidade e de intertravamento de alarmes.

1.21.27.19. Deverá verificar e testar os demais componentes do sistema de climatização, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.28. MANUTENÇÃO PREVENTIVA DO SISTEMA DE UPS (“NO-BREAK”).

1.21.28.1. Deverá realizar limpeza dos circuitos de potência do retificador, inversor, chave estática e outros.

1.21.28.2. Verificar funcionamento dos ventiladores e exaustores.

1.21.28.3. Deverá calibrar o equipamento, quando necessário.

1.21.28.4. Deverá ajustar, regular e verificar os testes de operação de todos os acoplamentos existentes nos equipamentos.

1.21.28.5. Verificar as proteções e, caso necessário substituir.

1.21.28.6. Deverá verificar todas as conexões e caso necessário fazer o reaperto.

1.21.28.7. Deverá verificar a fadiga dos componentes.

1.21.28.8. Deverá verificar se as leituras constantes nos painéis digitais expressam leituras corretas.

1.21.28.9. Deverá verificar se existe uma versão de firmware do UPS mais atualizada e realizar a atualização do mesmo.

1.21.28.10. Deverá verificar toda a parte elétrica do aparelho como a rede elétrica que alimenta o mesmo.

1.21.28.11. Verificar o funcionamento dos equipamentos de uma forma geral e do banco de baterias.

1.21.28.12. Deverá verificar o estado das carcasas de cada bateria.

1.21.28.13. Deverá medir as tensões das baterias.

1.21.28.14. A CONTRATADA deverá verificar e substituir os terminais e conexões oxidados, quando for o caso.

1.21.28.15. A CONTRATADA deverá fazer o reaperto das interligações.

1.21.28.16. A CONTRATADA deverá fazer revisão completa dos chicotes (incluindo a interligação entre o UPS e o banco de baterias).

1.21.28.17. A CONTRATADA deverá realizar limpeza interna e externa do UPS, dos racks das baterias e das próprias baterias.

1.21.28.18. Quando constatar comprometimento das condições de operação (vida

útil comprometida), do estado do conjunto de baterias, a CONTRATADA deverá apresentar relatório para que a CONTRATANTE efetue a compra das mesmas. Embora a compra seja efetuada pela CONTRATANTE os serviços de substituição ficarão à cargo da CONTRATADA sem os quaisquer custos adicionais, obedecendo ao estipulado neste termo de referência.

1.21.28.19.A necessidade de substituição de baterias deverá ser registrada no relatório de manutenção preventiva e aprovada pela CONTRATANTE, segundo valor estipulado neste termo e proposta comercial.

1.21.28.20.As baterias substituídas deverão ser recolhidas pela CONTRATADA, que se encarregará do seu encaminhamento a depósito apropriado, conforme RESOLUÇÃO CONAMA Nº 257, de 30 de junho de 1999 (Publicada no D.O.U. em 22 de julho de 1999).

1.21.29. MANUTENÇÃO PREVENTIVA DO GRUPO MOTOR GERADOR

1.21.29.1. Deverá realizar limpeza de todos os componentes do GMG.

1.21.29.2. Verificar funcionamento dos ventiladores e exaustores.

1.21.29.3. Verificar funcionamento de correias.

1.21.29.4. Verificar e realizar troca programada de filtros.

1.21.29.5. Verificar vazamentos de óleo combustível e óleo lubrificante em todo o conjunto.

1.21.29.6. Verificar qualidade do óleo combustível e a formação de líquidos e a necessidade de recirculação e filtragem.

1.21.29.7. Verificar tensão de carregamento e estado da bateria de partida.

1.21.29.8. Verificar pré-aquecimento de carter.

1.21.29.9. Verificar ajustes e funcionamento do sistema em Manual e automático.

1.21.29.10.Verificar estado e funcionamento do quadro de transferência.

1.21.29.11.Deverá ajustar, regular e verificar os testes de operação de todos os acoplamentos existentes nos equipamentos.

1.21.29.12.Verificar as proteções e, caso necessário, substituir.

1.21.29.13.Deverá verificar todas as conexões e caso necessário, fazer o reaperto e ajustes.

1.21.29.14.Deverá verificar a fadiga dos componentes.

1.21.29.15.Deverá verificar se as leituras constantes nos painéis e mostradores locais e do sistema supervisorio, expressam leituras corretas.

1.21.29.16.Deverá verificar se existe uma versão de firmware do UPS mais atualizada e realizar a atualização do mesmo.

1.21.29.17.Deverá verificar toda a parte elétrica e mecânica do conjunto.

1.21.29.18.A CONTRATADA deverá verificar e substituir os terminais e conexões oxidados, quando for o caso.

1.21.29.19.A CONTRATADA deverá fazer o reaperto das interligações.

1.21.29.20.Quando constatar comprometimento das condições de operação (vida útil comprometida), do estado do conjunto de baterias, a CONTRATADA deverá apresentar relatório para que a CONTRATANTE efetue a compra das mesmas. Embora a compra seja efetuada pela CONTRATANTE os serviços de substituição ficarão à cargo da CONTRATADA sem os quaisquer custos adicionais, obedecendo ao estipulado neste termo de referência.

1.21.29.21.A necessidade de substituição de baterias deverá ser registrada no relatório de manutenção preventiva e aprovada pela CONTRATANTE.

1.21.29.22.As baterias substituídas deverão ser recolhidas pela CONTRATADA, que se encarregará do seu encaminhamento a depósito apropriado, conforme RESOLUÇÃO CONAMA Nº 257, de 30 de junho de 1999 (Publicada no D.O.U. em 22 de julho de 1999).

1.21.30. MANUTENÇÃO PREVENTIVA SISTEMA DE DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO:

1.21.30.1. Verificar e testar a central de sinalização e comando e corrigir caso necessário.

1.21.30.2. Verificar e testar todos os detectores de incêndio, corrigir ou substituir caso necessário, até 3 detectores por ano.

1.21.30.3. Verificar e testar os acionadores manuais e sirene de alarme, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.4. Verificar e testar o cilindro de Novec 1230 e suas tubulações.

1.21.30.5. Verificar e testar as interfaces do sistema de detecção, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.6. Verificar atuação dos laços de detecção de incêndio.

1.21.30.7. Verificação de parâmetros da Central de Alarme, reprogramando-os quando necessário.

1.21.30.8. Verificar e testar a bateria de 24 Vdc da Central, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.9. Verificar e testar os sensores ópticos, térmicos e iônicos, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.10.Verificar e testar o acionador manual endereçável, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.11.Verificar a chave de bloqueio do Novec1230, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.12.Verificar os bicos aspersores no ambiente e no entepiso, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.13.Verificar a válvula e o sifão do cilindro de Novec1230, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.14.Verificar a data dos testes hidrostáticos do cilindro de Novec1230.

1.21.30.15.Verificar o difusor de gás, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.16. Verificar a cabeça de comando elétrico, instalada na válvula do cilindro, corrigir ou substituir caso necessário.

1.21.30.17. A CONTRATADA deverá fazer a limpeza de todos os equipamentos e aparelhos que compõem o sistema, bem como substituir os filtros de ar para os sistemas de detecção precoce, segundo recomendação do fabricante, sem custos adicionais a CONTRATANTE.

1.21.30.18. Realizar a substituição de gás inerte NOVEC 1230, quando necessário.

1.21.31. PERIODICIDADE DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA PROGRAMADA

1.21.31.1. Para a perfeita execução dos serviços a serem realizados, a CONTRATADA deverá realizar manutenções mensais nos grupos moto geradores e visitas quadrimestrais para manutenção preventivas, atendendo aos procedimentos exigidos nestas atividades, com relação aos diversos subsistemas que compõem o DATACENTER, conforme listados a seguir:

1.21.31.2. Manutenção geral da sala incluindo vistorias de paredes, portas, forro, piso, leitos, racks, confinamento e etc.

1.21.31.3. Sistemas elétricos incluindo UPS e seus componentes.

1.21.31.4. Sistema de ar condicionado de precisão.

1.21.31.5. Sistema de detecção de incêndio, controle de acesso e CFTV.

1.21.32. DEMAIS CONDIÇÕES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

1.21.32.1. Os serviços de manutenção preventiva programada, que não impliquem em paralisação do DATACENTER, serão realizados pela CONTRATADA dentro do horário de expediente da Agência Brasileira de Inteligência (ABIN) (normalmente das 8:00 às 18:00), podendo ser acompanhado por técnicos da (ABIN).

1.21.32.2. Em casos de necessidade de paradas programadas, a CONTRATADA deverá agendar com os gestores do da ABIN, em horários distintos do expediente da CONTRATANTE.

1.21.32.3. A CONTRATADA deverá apresentar, ao final de cada atendimento, relatório técnico completo relativo às condições de conservação, manutenção, operação e característicos de todos os subsistemas e elementos envolvidos na manutenção, por ocasião das visitas de manutenção preventiva ou corretiva.

1.21.32.4. No caso de manutenções corretivas, a CONTRATADA deverá estar acompanhada por profissional do departamento de TI da (ABIN).

1.21.32.5. Os materiais, peças e equipamentos substituídos deverão ter garantia de, no mínimo, 03 (três) meses, a contar da data do atesto da nota Fiscal.

1.21.32.6. É permitida a subcontratação parcial dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, desde que a SUBCONTRATADA seja empresa de Assistência Técnica Autorizada do Fabricante, mediante aprovação prévia dos gestores do contrato.

1.21.32.7. Caso a CONTRATADA não subcontrate os serviços de manutenção preventiva e corretiva listado no item anterior, deverá comprovar que a CONTRATADA é empresa Autorizada pelos respectivos fabricantes para prestar estes serviços.

1.21.32.8. A CONTRATADA deverá dispor de mão-de-obra idônea, capacitada e na quantidade necessária realização do atendimento e prestação dos serviços de manutenção.

1.21.32.9. Todos os empregados da CONTRATADA da PRESTADORA TERCEIRA que estiverem prestando serviços no DATACENTER deverão estar devidamente uniformizados, identificados mediante a utilização de crachá e usando EPI'S (Equipamentos de Proteção Individual) adequados aos serviços a serem realizados, enquanto permanecerem nas dependências da CONTRATANTE.

1.21.32.10. Ficará a cargo da CONTRATADA o fornecimento e responsabilidade de todas as ferramentas, manuais e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como o fornecimento de todos os produtos ou materiais complementares indispensáveis à limpeza, manutenção e conservação dos equipamentos, necessários ao ser perfeito funcionamento, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

1.21.32.11. A manutenção, conservação e a guarda das ferramentas e equipamentos será de responsabilidade da CONTRATADA.

1.21.32.12. No caso em que a CONTRATADA venha, como resultado de suas operações, prejudicar ou sujar áreas incluídas ou não no setor de ser trabalho, deverá recupera-las ou limpá-las, deixando em seu estado original.

1.21.32.13. A CONTRATADA deverá agendar e confirmar com os gestores do contrato, por e-mail, a data da manutenção preventiva ou corretiva, informando além da data o nome dos funcionários e outras informações que fizerem necessárias.

1.21.32.14. Será de responsabilidade da CONTRATADA a correção das anomalias verificadas durante a execução das manutenções.

1.21.32.15. A CONTRATADA deverá prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo gestor do contrato e pelos técnicos da Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), relacionados com o DATACENTER, objeto deste termo de referência, a qualquer tempo.

1.21.32.16. A CONTRATADA deverá substituir, sempre que for exigido pela da Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), independentemente da prestação de justificativa por parte desta, o profissional cuja atuação, permanência ou comportamento for julgado prejudicial, inconveniente ou insatisfatório à disciplina da Instituição ou ao interesse do serviço.

1.21.32.17. A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno não previstos neste termo de referência, exceto pela troca do banco de baterias do UPS, e por uma eventual recarga do Novec 1230 e pela necessidade de substituição de componentes que tenham atingido sua vida útil recomendada

pelo fabricante.

1.21.32.18. Não será permitido aos técnicos da CONTRATADA o acesso às áreas dos prédios que não aquelas necessárias ao trabalho dos mesmos.

1.21.32.19. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA devem estar de acordo com:

1.21.32.20. As normas da ABNT.

1.21.32.21. As prescrições e recomendações dos fabricantes dos equipamentos e sistemas envolvidos.

1.21.32.22. As normas internacionais consagradas, na falta das normas da ABNT.

1.21.32.23. Observar as leis, regulamentos e normativas referente aos serviços previstos neste termo de referência, obedecendo a melhor tecnologia e técnica vigente.

1.21.32.24. Às normas referentes à segurança e medicina do trabalho (exemplo: NR06, NR10 e demais).

1.21.32.25. Os casos não abordados serão definidos pelos gestores do contrato de maneira a manter o padrão de qualidade previsto para os serviços em questão.

1.21.32.26. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos equipamentos e instalações, sem autorização expressa dos gestores do contrato.