

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- A. Todos os requisitos especificados, independentemente do verbo utilizado, deverão estar disponíveis e completamente funcionais, exceto quando explicitamente mencionado o contrário.
- B. A CGU reserva-se o direito de diligenciar, após apresentação da proposta, o fornecedor e/ou fabricante para comprovação das informações prestadas na proposta.
- C. A solução ofertada deve atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo:

1	Renovação de suporte e do direito de atualização do software <i>Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual - Concurrent User</i>
1.1	Consiste na renovação de suporte técnico do fabricante e do direito de atualização do software <i>Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual – Concurrent User</i> , para 720 (setecentos e vinte) usuários.
1.1.1	O suporte deverá ser do tipo <i>CSS Select</i> .
1.1.2	O período de renovação deverá ser de 36 (trinta e seis) meses, a partir da emissão de Ordem de Serviço, para formalizar o início do suporte e direito de atualização.
1.1.3	<i>Número de série:</i> LA-0002845626-00633
1.1.4	<i>ID da organização:</i> 49964941

2	Serviços técnicos especializados
2.1	Os serviços técnicos especializados serão solicitados sob demanda, por meio de Ordem de Serviço (Anexo IV), com objetivo de apoiar a equipe técnica da CGU na realização de atividades técnicas no contexto da solução de virtualização de desktops (componentes de software Citrix Virtual Apps and Desktops e Citrix ADC), como por exemplo:
2.1.1	Atualização dos produtos;
2.1.2	Apoio nas definições do produto, incluindo, dentre outras:
2.1.2.1	a disponibilização e otimização de imagens dos desktops;
2.1.2.2	a criação de perfis diferenciados para os usuários;
2.1.2.3	a criação e atualização das ofertas de aplicativos;

2.1.2.4	a implementação de integrações;
2.1.2.5	a configuração e aplicação de políticas de segurança no ambiente.
2.1.3	Ativação de novas funcionalidades.
2.1.4	Troubleshooting.
2.1.5	Tunning.
2.1.6	Elucidação de dúvidas técnicas.
2.1.7	Instalação de expansões no licenciamento.
2.2	Os serviços serão requisitados e gerenciados por Ordem de Serviços (OS), as quais serão detalhadas e autorizadas, de acordo com as demandas específicas.
2.2.1	Os serviços deverão ser prestados por acesso remoto.
2.2.2	A Contratada deverá informar o telefone, endereço eletrônico e/ou site na Internet, para a abertura das Ordens de Serviço.
2.2.3	A prestação do serviço se dará no formato de pacotes de horas, com no mínimo 1 hora e no máximo 40 horas semanais.
2.2.4	A CONTRATANTE poderá emitir Ordem de Serviço até o atingimento do limite de horas contratado, ao longo de 36 (trinta e seis) meses, podendo estas serem utilizadas a qualquer tempo.
2.3	A participação da CONTRATADA em reuniões para assinatura dos termos da OS, entrega de produtos, resolução de dúvidas, negociação de prazos ou quaisquer outras questões referentes ao trabalho, não resultará em remuneração adicional.
2.4	A autorização para o início das atividades se dará única e exclusivamente por meio de Ordem de Serviços (OS), emitida pela CONTRATANTE.
2.5	As Ordens de Serviço serão repassadas à CONTRATADA, que dará encaminhamento interno para sua execução.
2.5.1	As atividades deverão ser atendidas e executadas em função do seu nível de complexidade. Dada a sua variação, deverá ser disponibilizado o profissional com o nível de conhecimento adequado e proporcional ao nível de complexidade da atividade.
2.5.2	A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades.
2.5.3	As Ordens de Serviço que possam provocar impacto/indisponibilidades deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente, em dias úteis, após agendamento e autorização da CONTRATANTE.

2.5.4	Todos os serviços devem ser executados e documentados obedecendo aos critérios estabelecidos em metodologia a ser indicada pela CONTRATADA e referendada pela CONTRATANTE.
2.6	A aceitação da Ordem de Serviço só se dará se os produtos entregues estiverem de acordo com o especificado na OS e forem homologados pela fiscalização do contrato.
2.7	O CONTRATANTE deverá:
2.7.1	Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviço;
2.7.2	Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA, anexando elementos comprobatórios do atendimento
2.7.3	Verificar e aprovar as ordens de serviço/relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.