

# Proposta Técnica

SEI/ME - 11641842 - Termo de Referência (IN 01/2019)



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão  
Central de Compras  
Coordenação-Geral de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 19973.104472/2019-80

**REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE LICENÇAS DE USO DE *SOFTWARES* DE  
VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES**

São Paulo, 19 de Novembro de 2020.

**AO Ministério da Economia**

**Sr. Pregoeiro**

As informações contidas nesta proposta atendem plenamente os requisitos técnicos. Temos a constante preocupação com a qualidade dos produtos e soluções ofertadas pela nossa empresa, demonstrando desta maneira o compromisso com a excelência na busca pela satisfação de nossos clientes.

Desde já nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais referentes a esta proposta.

Atenciosamente,

**Nome : Gabriel Paschoalatto**

Cargo : Arquiteto de Soluções – Ingram Micro

## Objeto :

Registro de Preços com vistas a futura e eventual contratação de licenças de uso de *softwares* devirtualização de servidores, com direito de atualização e suporte conforme especificações e quantidades indicadas neste Termo de Referência e seus anexos.

### Descrição dos Itens de VMWARE de 01 à 04

#### vSPHERE Standard / vSPHERE Enterprise Plus

---

O VMware vSphere, plataforma de virtualização líder do setor, permite que os usuários virtualizem aplicativos de dimensionamento vertical e horizontal com confiança, redefine o significado de disponibilidade e simplifica o data center virtual. O resultado é uma infraestrutura altamente disponível, resiliente e sob demanda que é a base ideal de qualquer ambiente de nuvem. Isso pode reduzir os custos do data center, aumentar o tempo de atividade do sistema e do aplicativo e simplificar consideravelmente a maneira que a TI administra o data center. O vSphere foi projetado especificamente para a próxima geração de aplicativos e funciona como o bloco de construção de base fundamental.

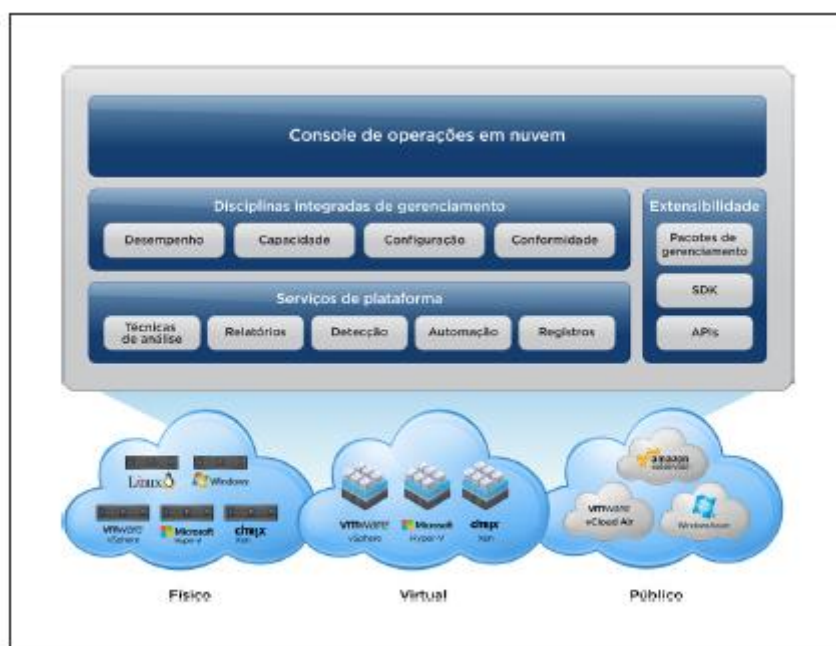


## vRealize Operations Standard

---

### ***Descrição dos Produtos :***

O VMware vRealize™ Operations™ fornece gerenciamento inteligente de operações em todas as infraestruturas físicas, virtuais e em nuvem, do VMware vSphere® e Hyper-V ao Amazon Web Services. Ele correlaciona dados dos aplicativos ao armazenamento em uma ferramenta de gerenciamento unificada e fácil de usar que fornece controle total sobre desempenho, capacidade e configuração, com técnicas de análise preditiva que geram ações proativas e automação com base em políticas.



Gerenciamento automatizado de operações para infraestrutura virtual e em nuvem.

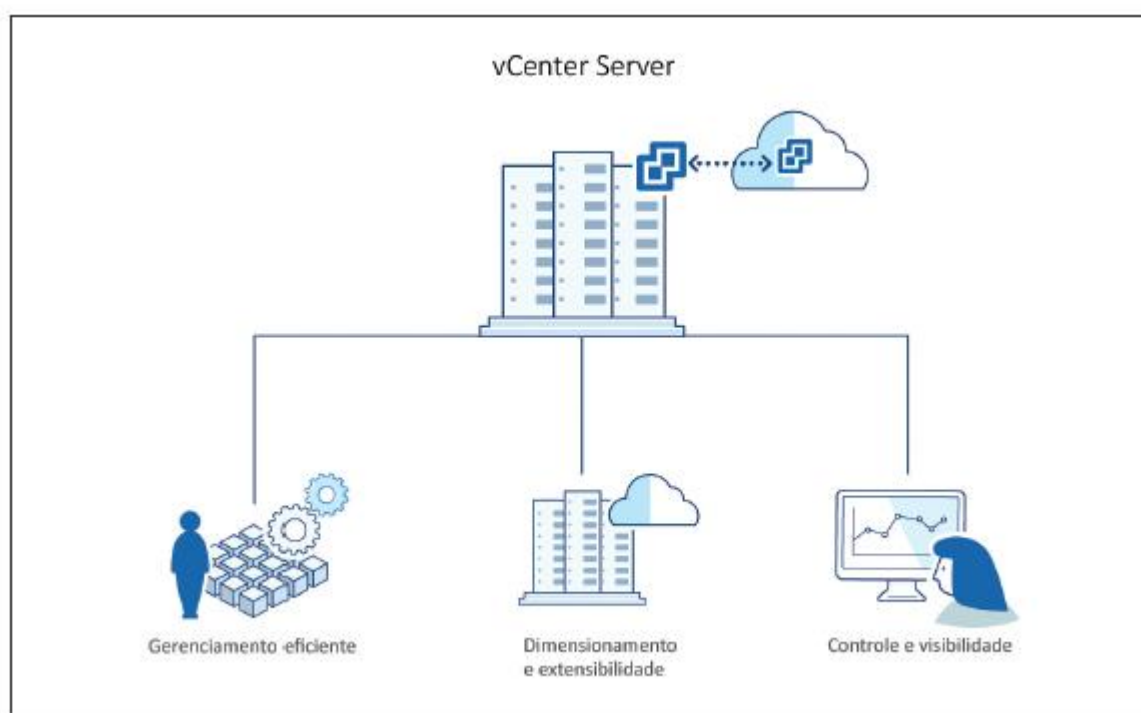
## VMware vCenter Server

---

### **O que é o VMware vCenter Server?**

O VMware vCenter Server oferece um gerenciamento centralizado da infraestrutura virtual do vSphere. Os administradores de TI podem garantir a segurança e a disponibilidade, simplificar as tarefas diárias e reduzir a complexidade do gerenciamento da infraestrutura virtual.

## VISÃO GERAL



O VMware vCenter Server® oferece uma plataforma centralizada e extensível para o gerenciamento da infraestrutura virtual. O vCenter Server gerencia os ambientes da VMware vSphere®, proporcionando aos administradores de TI um controle simples e automatizado do ambiente virtual para oferecer uma infraestrutura com confiança.

### Como o vCenter Server é utilizado?

As empresas enfrentam uma pressão cada vez maior para oferecer uma infraestrutura de TI com o menor custo possível e atender aos SLAs de maneira sistemática. Graças ao gerenciamento centralizado e proativo da infraestrutura virtual, as empresas podem garantir que a TI atenda, de forma consistente, às necessidades do negócio.

O vSphere é a plataforma de virtualização líder do setor. Ele permite que os usuários executem os aplicativos essenciais aos negócios com confiança e respondam às necessidades comerciais mais rapidamente, ao operar com o menor custo possível.

#### Production Support/Subscription for VMWARE

---

*Descrição do Suporte para os produtos VMWARE.*



Descrição

#### **Como entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware**

A solicitação de suporte on-line é o método mais rápido para fazer uma solicitação de

suporte. No entanto, se você preferir entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware por telefone, o número para o Brasil é : **0 800 - 891 – 4625**

**Importante:** Tenha em mãos o seu Número de cliente disponível quando entrar em contato. Se você tiver uma conta na VMware, poderá encontrar o seu número de cliente.

Para mais informações sobre como fazer uma solicitação de suporte por telefone, consulte o artigo [How to File a Support Request by Phone](#) (Como fazer uma solicitação de suporte por telefone).

## Suporte OnLine

A solicitação de suporte on-line é o método mais rápido para fazer uma solicitação e está disponível para todos os clientes cobertos por um dos nossos contratos de suporte ou pela compra de um incidente de suporte.

Para fazer uma solicitação de suporte on-line:

1. Acesse Support Contacts (Contatos de suporte) e selecione Get Support.

My VMware™

Simplified management of license keys and support

**Key Features**

- **Simple.** Save time and resolve issues quickly with self-service capabilities and guided workflows.
- **Flexible.** Control access to product license keys and support with user-based permissions within entitlement accounts.
- **Streamlined.** Manage license keys and support, track support requests, evaluate new products and download purchased products-from a single site.

Just log in with your credentials to get started.

[Learn More](#)

**Log In** [Register](#)

Email address or customer number

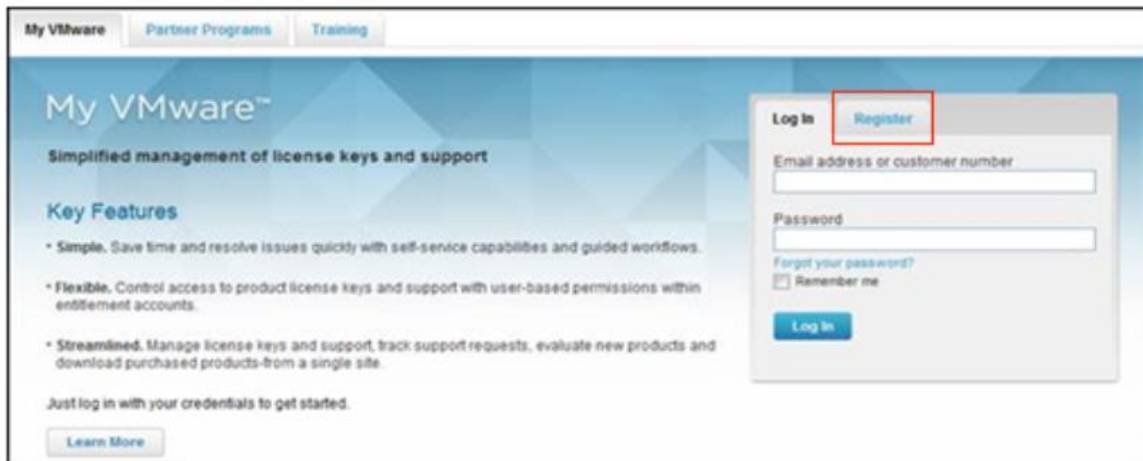
Password

[Forgot your password?](#)

☐ Remember me

**Log In**

2. Digite seu endereço de e-mail e a senha do seu perfil VMware. Caso você não tenha um perfil, precisará [criar uma conta e registrar seus produtos](#) para ativar seu contrato de suporte.



3. No menu principal, clique no menu Support (Suporte) e escolha a opção Get Support (Obter Suporte).



Dentre as opções, você poderá escolher:

---

**Get Support**

Get answers to frequently asked questions and common support issues. If necessary, you can file a Support Request. To contact us by phone, visit [Support Phone Numbers](#). U.S. Federal customers who are entitled to U.S. Federal Technical Support should file Support Requests by following the instructions at [U.S. Federal Technical Support](#).

Select an issue category

Technical	Product Licensing or Account	General Inquiry
Questions about product usage or troubleshooting	Questions about licenses, contracts, or accounts	All other questions, for example: downloads, evaluations, and profile
<input type="text" value="Select one"/>	<input type="text" value="Select one"/>	<input type="text" value="Select one"/>

## Definições de gravidade e tempos de resposta - Definições de gravidade

### Gravidade 1

O servidor de produção ou um outro sistema de missão crítica está fora do ar e nenhuma solução alternativa está disponível.

- A totalidade ou uma parte de seus dados de missão crítica está em risco de dano ou perda.
- Houve uma perda substancial de serviço.
- Suas operações de negócios foram severamente afetadas.

O suporte para Gravidade 1 exige que você tenha recursos dedicados disponíveis para trabalhar no problema de forma contínua, de acordo com o nível de serviço oferecido pelo seu contrato de suporte.

## **Gravidade 2**

Uma funcionalidade importante está severamente prejudicada.

- As operações podem continuar de forma restrita, embora a produtividade a longo prazo possa ser afetada.
- Uma meta importante está em risco. Instalações existentes e incrementais são afetadas.
- Há uma solução alternativa disponível.

## **Gravidade 3**

Perda parcial e não-crítica de uma funcionalidade do software.

- A operação de algum componente está prejudicada, mas permite que os usuários continuem utilizando o software.
- As metas iniciais da instalação correm risco mínimo.

## **Gravidade 4**

Questões gerais de uso.

- Questões simples, geralmente chamadas de cosméticas, incluindo erros na documentação.

OBS: O nível de gravidade pode mudar durante o andamento do Support Request (SR)

## **Tempos de resposta**

A gravidade do problema e os níveis de serviço do programa de suporte que você adquire determinarão a rapidez e o método de resposta. Seguem os prazos para uma resposta inicial.

GRAVIDADE	MISSÃO CRÍTICA	CRÍTICO PARA OS NEGÓCIOS	PRODUCTION (PRODUÇÃO)	BASIC (BÁSICO)
<b>Crítico (Gravidade 1)</b>	30 minutos; 24x7	30 minutos; 24x7	30 minutos; 24x7	4 horas, horário comercial; 9x5
<b>Importante (Gravidade 2)</b>	2 horas, horário comercial; 12x7	4 horas, horário comercial; 9x5	4 horas, horário comercial; 9x5	8 horas, horário comercial; 9x5
<b>Menor (Gravidade 3)</b>	4 horas, horário comercial; 9x5	8 horas, horário comercial; 9x5	8 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5
<b>Cosmético (Gravidade 4)</b>	8 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5

ACESSE O SITE <http://www.vmware.com/br/products>