

# Proposta Técnica

SE/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.

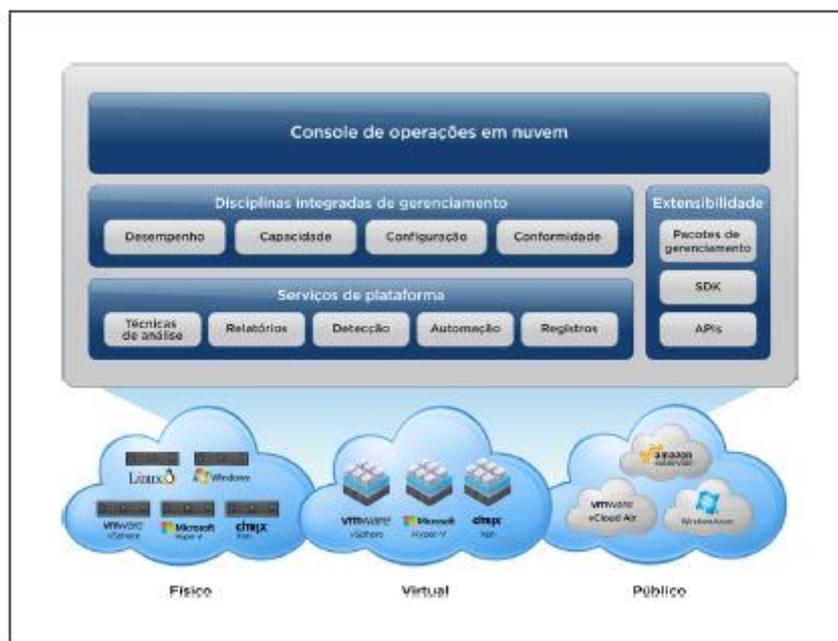


## vRealize Operations Standard

---

### **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.

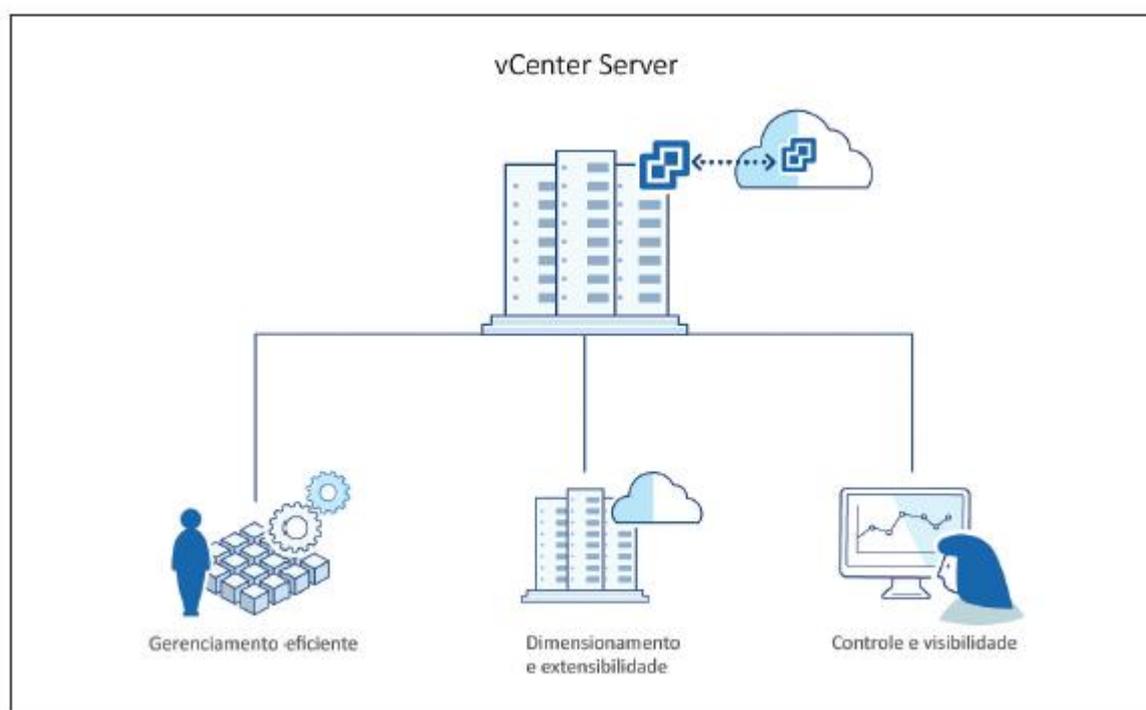
## VMware vCenter Server

---

### **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<sup>®</sup> oferece uma plataforma centralizada e extensível para o gerenciamento da infraestrutura virtual. O vCenter Server gerencia os ambientes da VMware vSphere<sup>®</sup>, 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.

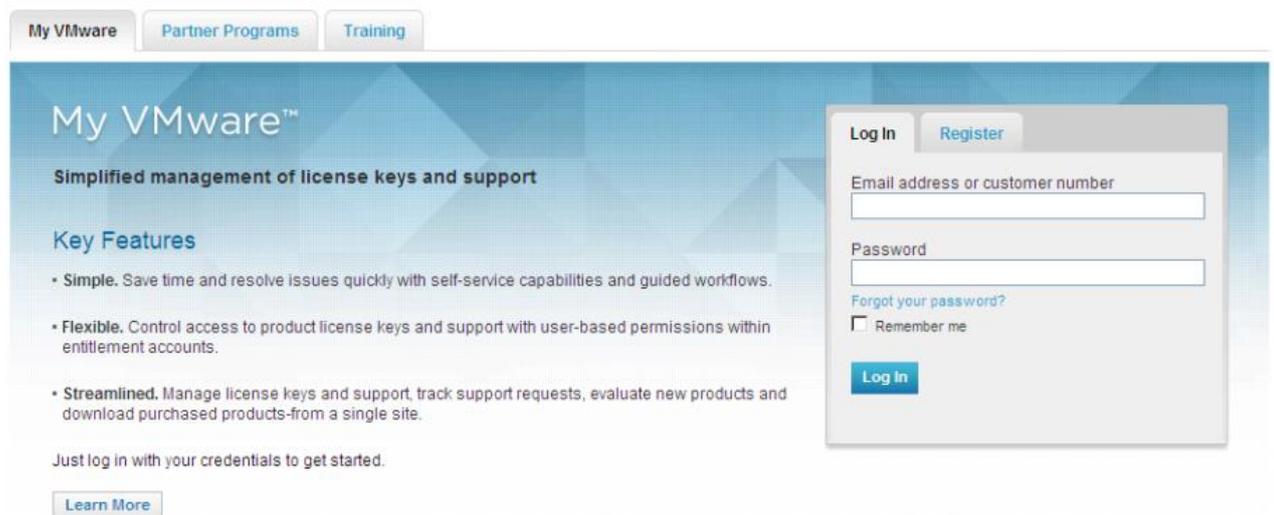
Para mais informações sobre como fazer uma solicitação de suporte por telefone, consulte o artigo [How to File a Support Request by Phone](#) (Como fazer uma solicitação de suporte por telefone).

## 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.

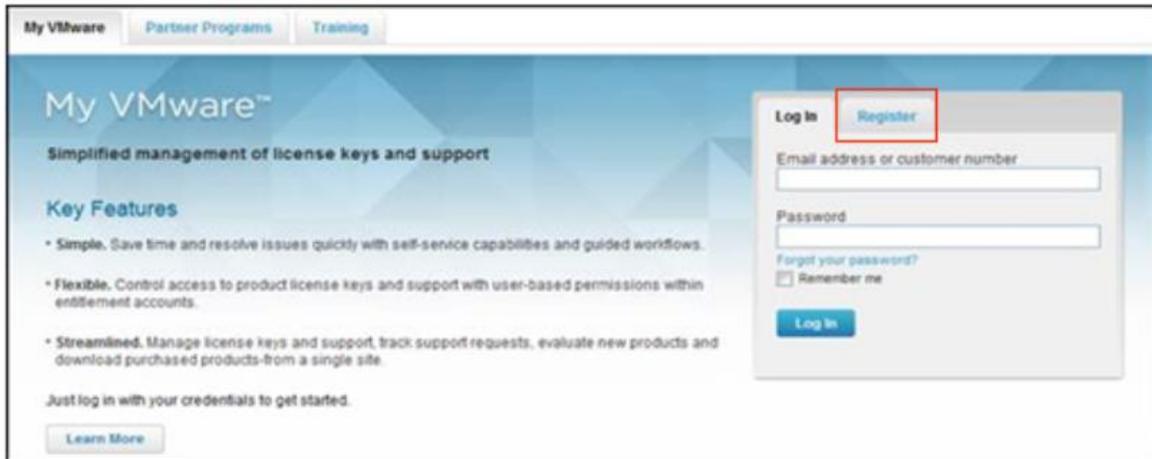
Para fazer uma solicitação de suporte on-line:

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



The screenshot displays the 'My VMware' user interface. At the top, there are navigation tabs for 'My VMware', 'Partner Programs', and 'Training'. The main content area features the 'My VMware™' logo and the tagline 'Simplified management of license keys and support'. Below this, a section titled 'Key Features' lists three bullet points: 'Simple', 'Flexible', and 'Streamlined'. A 'Learn More' button is located at the bottom of this section. On the right side, a 'Log In' form is visible, containing fields for 'Email address or customer number' and 'Password', a 'Remember me' checkbox, and a 'Log In' button. A 'Register' link is also present at the top of the form.

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.

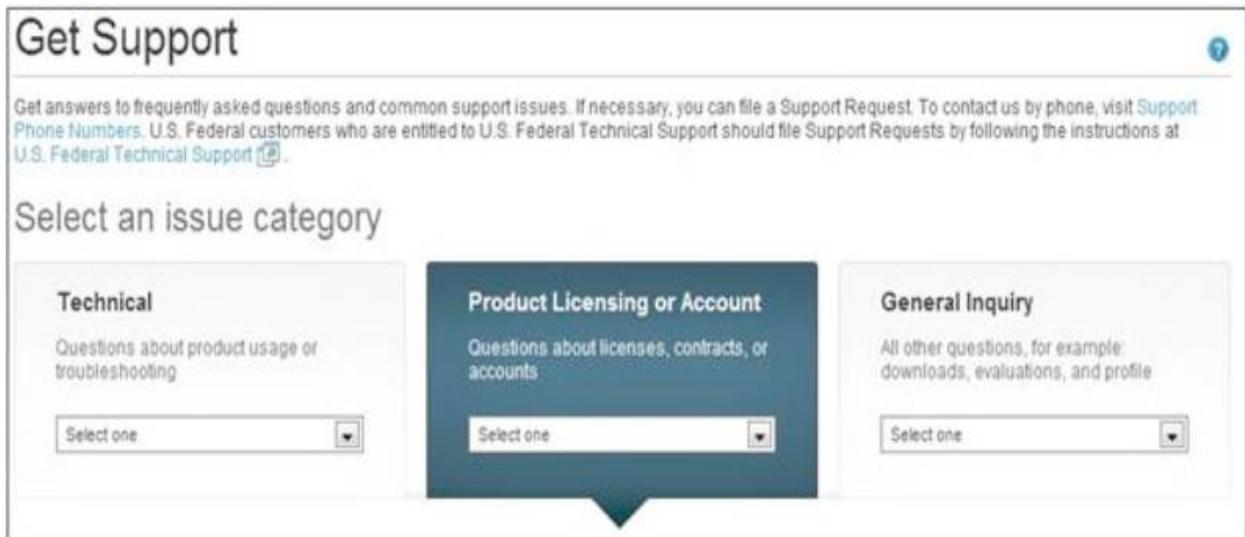


3. No menu principal, clique no menu Support (Suporte) e escolha a opção Get Support (Obter Suporte).



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

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

<b>GRAVIDADE</b>	<b>MISSÃO CRÍTICA</b>	<b>CRÍTICO PARA OS NEGÓCIOS</b>	<b>PRODUCTION (PRODUÇÃO)</b>	<b>BASIC (BÁSICO)</b>
<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>