



MINISTÉRIO DA SAÚDE
FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE
COORDENAÇÃO DE INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA
Setor de Autarquias Sul (SAUS) – Quadra 4 – Bloco N
Brasília - CEP 70070-040
(61) 3314-6619

ANEXO “I” - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E OBRIGATÓRIAS

ITEM	DESCRÍÇÃO	QUANTIDADE
1	Renovação de software de Backup	30
2	Expansão de software de Backup	40
3	Serviço Especializado para os itens 1 e 2	12
4	Renovação de Garantia de Hardware de Backup	1
5	Expansão de Hardware de Backup	1
6	Serviço Especializado para os itens 4 e 5	12
7	Aquisição de Solução para Backup de Office365	3190
8	Serviço Especializado para o item 7	12
9	Repasso de conhecimento para o item 7	1

Tabela 1 – Escopo de Fornecimento

O ANEXO “A” especifica os requisitos mínimos e obrigatórios para todos os itens do escopo de fornecimento, onde a licitante deverá apresentar, junto a sua proposta comercial, documentação comprobatória do atendimento de todos os requisitos, bem como deve ainda:

- Apresentar a composição de cada item do escopo de fornecimento, contendo marca, modelo, códigos, descriptivo dos códigos, unidade, quantidades do conjunto, tudo com o objetivo de se identificar claramente quais os produtos e serviços estão sendo ofertados;
- Apresentar documentação técnica (manuais e/ou catálogos do fabricante, em mídia eletrônica ou URL) comprovando o pleno atendimento a todos os requisitos técnicos, por meio de apresentação de uma planilha ponto-a-ponto, com indicação de nome do documento e página que comprova o atendimento. Não será aceita comprovação por carta do fabricante ou distribuidor ou da licitante.

1. ITEM 01 - Renovação Suporte Software de Backup

1.1. Características principais da renovação do suporte

1.1.1. Prazo da renovação do suporte: 36 (trinta e seis) meses.

1.1.2. Volumetria da renovação do suporte: 30 (trinta) terabytes.

1.1.3. Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução, sem prejuízo a responsabilidade integral da CONTRATADA quanto aos atendimento dos níveis de serviço;

1.1.4. Entende-se por “Garantia” ou “Suporte” ou “Manutenção”, doravante denominada unicamente como “Garantia”, toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia. A mesma possui suas causas em falhas e erros no Software/Hardware e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes de fabricação dos mesmos. Esta “Garantia” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:

1.1.4.1. **Do hardware:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de fabricação no hardware, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware defeituoso por defeito de fabricação, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos de fabricação, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados

1.1.4.2. **Do software:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de desenvolvimento do software, atualização da versão de software, correção de defeitos de desenvolvimento do software, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas do fabricante para os recursos utilizados;

1.1.4.3. **Quanto às atualizações pertinentes aos softwares:** Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, oficial e comprovadamente disponibilizada pelo fabricante da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.

1.1.5. A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção oficiais do fabricante, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o

objeto do contrato.

- 1.1.6. O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.
- 1.1.7. É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de “Garantia” do tipo “preventiva” que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar “Garantia” do tipo “corretiva”. As manutenções do tipo “preventiva” não podem gerar custos a CONTRATANTE.
- 1.1.8. A manutenção técnica do tipo “corretiva” será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;
- 1.1.9. Os serviços de “Garantia” incluem:
- 1.1.9.1. Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução decorrentes de problemas de fabricação e desenvolvimento;
 - 1.1.9.2. Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;
 - 1.1.9.3. Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;
 - 1.1.9.4. Instalação de novas versões ou atualizações e patches;
- 1.1.10. A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 horas por dia, 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.
- 1.1.11. O serviço de “Garantia” deve disponibilizar o seguintes tipos de atendimento:
- 1.1.11.1. **Nível I - Atendimento Telefônico (Help Desk):** chamados abertos através de ligação telefônica ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 24x7: 24 horas por dia, 7 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes ao funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento.
 - 1.1.11.2. **Nível II - Atendimento Remoto:** atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pela CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança da CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.
 - 1.1.11.3. **Nível III - Atendimento Presencial (On-Site):** atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.
- 1.1.12. Toda “Garantia” deve ser solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o Atendimento Remoto (Nível II) condicionado à autorização da CONTRATANTE.
- 1.1.13. Toda “Garantia” solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), deve ser transferido para o Atendimento Presencial (Nível III) quando o atendimento do Help Desk não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.
- 1.1.14. Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte **Acordo de Níveis de Serviços (ANS)** e sua **SEVERIDADE:**

1.1.14.1. **SEVERIDADE URGENTE** – Solução totalmente inoperante.

1.1.14.1.1 Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

1.1.14.1.2 Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

1.1.14.2. **SEVERIDADE IMPORTANTE** – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

1.1.14.2.3 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

1.1.14.2.4 Prazo máximo de resolução do problema de até 72 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

1.1.14.3. **SEVERIDADE NORMAL** – Solução não inoperante mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

1.1.14.3.5 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

1.1.14.3.6 Prazo máximo de resolução do problema de até 96 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

1.1.14.4. **SEVERIDADE EXTERNO** – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que a CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após a CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução. Caso seja necessária a reinstalação da solução, a reinstalação será realizada através dos serviços compatíveis do “Catálogo de Serviços”.

1.1.14.5. **SEVERIDADE INFORMAÇÃO** – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

1.1.14.5.7 Prazo máximo de resposta de até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

1.1.15. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

1.1.16. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e **severidade** do chamado.

1.1.17. A **severidade** do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

1.1.18. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

1.1.19. No caso de necessidade de substituição integral do equipamento, a CONTRATADA deve realizar a troca da unidade com defeito em até 45 dias.

1.1.20.

2. **ITEM 02 - Expansão do Licenciamento de Software para backup**

2.1. Características principais

- 2.1.1. Deve estar licenciado por 40 TB (quarenta Terabytes) de dados encontrados na origem com suporte para backup, restore e desduplicação de dados;
- 2.1.2. Possuir capacidade ilimitada de retenções, cópias dos dados protegidos e replicações para outros ambientes para fins de recuperação de desastres;
- 2.1.3. Permitir implementação em arquitetura distribuída (servidor de gerência, servidores de gerenciamento de mídia e clientes independentes);
- 2.1.4. Implantar de forma nativa catálogo ou banco de dados relacional centralizado, contendo as informações sobre todos os dados e mídias dos backup realizados;
- 2.1.5. Possuir mecanismo de reconstrução do catálogo ou banco de dados centralizado em caso de perda do mesmo, sem a necessidade de recatalogar as imagens de backup;
- 2.1.6. Implantar servidor de gerência e catálogo em plataformas Linux e Windows.
- 2.1.7. Permitir a configuração de servidores de gerência e catálogo em alta-disponibilidade (HA), para no mínimo as seguintes plataformas: Red Hat Enterprise Linux, Oracle Linux, Suse Enterprise Linux e Windows;
- 2.1.8. Implantar replicação das imagens de backup e do catálogo de um servidor de gerência para outro ambiente de forma automática.
- 2.1.9. Permitir servidores de gerenciamento de mídia nas plataformas Linux e Windows, de forma nativa e com balanceamento de carga e failover. Define-se por failover, a configuração de mais de um servidor de gerenciamento de mídia em uma política de proteção, de forma que a indisponibilidade de um servidor seja suprida por outro servidor de gerenciamento de mídia disponível de forma automática;
- 2.1.10. Permitir gerenciar múltiplos e diferentes dispositivos de backup (bibliotecas de fitas, drives de backup, dispositivos de disco com e sem desduplicação), conectados localmente (Direct Attached) ou compartilhados entre múltiplos servidores da camada de mídia via SAN (Storage Area Network);
- 2.1.11. Possuir a capacidade de escrever múltiplos fluxos de dados provenientes de servidores distintos (multiplexação), divididos em blocos de tamanhos constantes em um único dispositivo físico de gravação;
- 2.1.12. Possuir a capacidade de dividir o fluxo de dados proveniente de um servidor em vários dispositivos de gravação (multiple streams);
- 2.1.13. Possuir mecanismo de instalação e atualização de clientes e agentes de backup de forma remota, através da interface de gerenciamento, permitindo a instalação de múltiplos clientes de backup simultaneamente;
- 2.1.14. Possuir a capacidade de realizar download e instalação de atualizações, de forma automática, no servidor de backup e clientes;
- 2.1.15. Possuir ambiente de gerenciamento de backup e restore via interface gráfica e linha de comando;
- 2.1.16. Permitir integração do controle de acesso com sistemas de diretório NIS, NIS+ e Active Directory;
- 2.1.17. Permitir a configuração de níveis de acesso diferenciados e configuráveis para atividades de administração e operação do software de backup;
- 2.1.18. Possuir capacidade de utilização de duplo fator de autenticação para acesso a console de gerenciamento;

- 2.1.19. Possuir capacidade de integração com sistemas de single sign-on como SAML 2.0;
- 2.1.20. Permitir o agendamento do backup através de calendário e sem utilização de utilitários de agendamento dos hosts;
- 2.1.21. Possuir interface gráfica para gerenciamento, monitoramento e criação de políticas de backup e restore;
- 2.1.22. Possuir função para definição de prioridades de execução de Jobs de backup;
- 2.1.23. Possuir a função de backup full sintético que permite a criação de uma única imagem de backup a partir de um backup full inicial e qualquer quantidade de backups incrementais. O restore será efetuado a partir da nova imagem full sintética;
- 2.1.24. Possuir políticas de ciclo de vida nativas, de forma a gerenciar camadas de armazenamento e transferir automaticamente os dados de backup entre camadas através do seu ciclo de vida;
- 2.1.25. Permitir, em ambiente Windows, restaurar o backup de recuperação de desastres para hardware diferente do original;
- 2.1.26. Permitir o backup e restore de sistemas de arquivos montados em dispositivos Network-Attached Storage (NAS) através do suporte ao protocolo NDMP versão 4 ou superiores;
- 2.1.27. Permitir operações de Backup e Restore através de rede local (LAN) e Storage Area Network (LAN_free);
- 2.1.28. Permitir a proteção dos dados de big data, tais como Hadoop e bancos de dados NoSQL e virtualizadores, tais como VMware, Hyper-V e AHV;
- 2.1.29. Permitir gerenciar em interface única as operações de Backup e Restore de diferentes sistemas operacionais (clientes) e bare metal;
- 2.1.30. Permitir nativamente a criação de imagens de servidores físicos, Linux e Windows, para recuperação de desastres;
- 2.1.31. Permitir escolher se a criptografia será realizada no agente ou no servidor de backup;
- 2.1.32. Possuir capacidade nativa de efetuar criptografia dos backups em no mínimo 256 bits nos Clientes de Backup e em dispositivos de mídia que suportem criptografia;
- 2.1.33. Possuir a capacidade de gerenciar software de snapshot de storages Netapp, com o intuito de automatizar o processo de agendamento de cópias “snapshot” e montagem no servidor de backup “off-host”;
- 2.1.34. Permitir a criação e gerenciamento de snapshots através da ferramenta de administração da Solução de Backup;
- 2.1.35. Possuir funcionalidade de backup com duplicação dos dados simultaneamente entre mídias distintas para envio a cofre;
- 2.1.36. Implantar monitoramento via interface gráfica e em tempo real dos Jobs sendo executados, incluindo visão de nível hierárquico dos jobs.
- 2.1.37. Permitir operações de backup e restore em paralelo;
- 2.1.38. Permitir encadear Jobs para que um só comece após outro ter terminado;
- 2.1.39. Permitir armazenamento em nuvem, tais como: Amazon S3, Glacier, Glacier Deep Archive, Microsoft Azure, Microsoft Azure Blob Hot e Cool Tiers e Google Cloud Storage, Google Cloud Storage Nearline e Coldline.
- 2.1.40. Permitir o controle da banda de tráfego de rede durante a execução do backup para nuvem;

- 2.1.41. Permitir a proteção de ambientes na nuvem, tais como: instâncias virtuais da AWS, Azure e Google e bancos de dados MS-SQL, Oracle, AWS RDS, AWS Aurora
- 2.1.42. Permitir a automatização de tarefas do início e fim ordenados de serviços a fim de manter a disponibilidade de um serviço de negócio em uma localidade remota caso o mesmo serviço de negócio falhe na localidade principal. As localidades podem ser um datacenter próprio, nuvem privada, pública ou híbrida.
- 2.1.43. Implantar automação para operações de recuperação de desastres que envolvam máquinas virtuais, máquinas físicas citadas, aplicações e serviços de negócio compostos por múltiplos componentes, tais como bancos de dados, servidores virtuais e aplicações
- 2.1.44. Permitir a replicação dos dados de VMware para VMware, VMware para AWS, VMware para Azure, Hyper-V para AWS e Hyper-V para Azure. A replicação dos dados deve permitir a configuração da frequência em que os dados são replicados;
- 2.1.45. Permitir a recuperação granular de desastres, ou seja, deverá ser possível realizar o failover e migração de máquinas virtuais, aplicações individuais, um serviço composto por múltiplos componentes e até mesmo do site inteiro;
- 2.1.46. Permitir o failover e migração de máquinas virtuais para virtuais, físicas para virtuais e máquinas virtuais para máquinas na nuvem;
- 2.1.47. Deve automatizar operações de resiliência incluindo: testes de recuperação/simulação, migrações, failover e fallback;
- 2.1.48. Possuir funcionalidade para simulação de desastres, ou seja, permitir a verificação de uma operação de failover para o site secundário sem afetar o ambiente de produção no site principal;
- 2.1.49. Permitir a criação de planos de continuidade customizados para execução automatizada de uma sequência de passos para recuperação de desastres;
- 2.1.50. Permitir que seja configurado a execução de scripts customizados no plano de continuidade.

2.2. **Supporte a plataformas**

- 2.2.1. Permitir o backup e o restore de diferentes sistemas operacionais tais como: Windows (8/10/2012/2012 R2/2016/2019), Red Hat Enterprise Linux (7 e 8); Oracle Linux (7 e 8); Suse Enterprise Server (12 e 15); CentOS (7 e 8);
- 2.2.2. Permitir o backup e restore das seguintes tecnologias de virtualização: Vmware vSphere (6.5, 6.7 e 7.0); Microsoft Hyper-V (2012, 2016 e 2019)
- 2.2.3. Permitir a visualização, monitoração, operações de backup e restore de máquinas virtuais diretamente da console Vmware vCenter e Microsoft SCVMM, através de plug-ins.
- 2.2.4. Para o VMware vSphere:
- 2.2.4.1. Deve ser comprovadamente compatível com o VADP (vStorage API for Data Protection) para realizar operações de Backup e Restore de ambientes VMware versão 6.5 e superior;
- 2.2.4.2. Deve fazer uso da funcionalidade CBT (Change Block Tracking) para as operações de backup;

- 2.2.4.3. Permitir a identificação de aplicações Microsoft Exchange, SQL e SharePoint que residem nas máquinas virtuais, através de integração VADP, permitindo o backup, recuperação integral ou granular dessas aplicações;
- 2.2.4.4. Permitir a recuperação granular de arquivos/aplicações através da execução de um único backup e sem a necessidade de agente na máquina virtual (agentless);
- 2.2.4.5. Permitir o descobrimento automático das máquinas virtuais nos ambientes VMware, com capacidade de realizar filtros avançados com critérios que incluem pelo menos: nome da máquina virtual; sistema operacional; status da VM;
- 2.2.4.6. Possuir a capacidade de balanceamento de carga automático dos backups através de múltiplos backups hosts;
- 2.2.4.7. Permitir realizar restauração de Máquina virtual completa e recuperação granular de arquivos sem a necessidade de agentes na máquina virtual;
- 2.2.4.8. Possuir capacidade de realizar backup de maneira off-host, sem a necessidade de instalação de agentes nas máquinas virtuais;
- 2.2.4.9. Possuir a capacidade de informar quais máquinas virtuais estão protegida e as que não possuem proteção através de uma console web;
- 2.2.4.10. Possuir a capacidade de recuperar as máquinas virtuais inteiras ou arquivos e pastas dessas máquinas virtuais de forma instantânea a partir do armazenamento da solução de proteção de dados evitando consumo excessivo de recurso de produção para testes de recuperação.

2.2.5. Para o Microsoft Hyper-V

- 2.2.5.1. Possuir a capacidade de realizar backup On-Host e Off-host das máquinas virtuais Windows e Linux;
- 2.2.5.2. Possuir a capacidade de realizar backup de maneira Full, Incremental ou Diferencial sem a necessidade de instalação de agentes nas máquinas virtuais;
- 2.2.5.3. Deve suportar ambientes configurados com Cluster Shared Volumes;
- 2.2.5.4. Permitir que através de uma única rotina de Backup a qual enviou os seus dados para disco ou tape seja possível recuperar a imagem completa da máquina virtual Windows e Linux (vhf), e também arquivos de maneira granular sem a necessidade de scripts, área temporária ou montagem dos arquivos vhd;
- 2.2.5.5. Possuir a capacidade de recuperação das máquinas virtuais para uma área temporária de disco;
- 2.2.6. Deve suportar os seguintes bancos de dados: Microsoft SQL Server (2012, 2014, 2016, 2017 e 2019); Oracle/Oracle RAC (11g, 12c, 18c e 19c); Microsoft Exchange (2013, 2016 e 2019); Microsoft Sharepoint (2013, 2016 e 2019); MySQL (5.6 e 8); PostgreSQL (9.6, 10, 11, 12 e 13); MariaDB (10.2, 10.4 e 10.5)
- 2.2.7. Possuir funcionalidade para descoberta automática de instancias SQL através de consultas periódicas aos clientes de bancos de dados;
- 2.2.8. Deve suportar backup do SQL, também na arquitetura SQL Always On Availability Group, através da integração com o cluster;

- 2.2.9. Possuir funcionalidade de recuperação instantânea de bases de dados SQL Server a partir do armazenamento da solução de backup evitando consumo excessivo de recurso de produção para testes de recuperação;
- 2.2.10. Possuir funcionalidade para descoberta automática de instâncias Oracle através de consultas periódicas aos clientes de bancos de dados;
- 2.2.11. Deve suportar backup do Oracle Database, também na arquitetura Oracle RAC, através da integração com RMAN;
- 2.2.12. Deve manter a sincronia entre os catálogos de backups do Oracle RMAN e da solução ofertada;
- 2.2.13. Deve suportar backup do Information Store de Microsoft Exchange, com possibilidade de restore granular, ou seja, de e-mails únicos, itens de calendário e também de caixa postal de algum usuário;
- 2.2.14. Deve suportar backup do Microsoft Active Directory, com possibilidade de restore granular, ou seja, restauração de todo um diretório, de objetos selecionados e até de atributos individuais;
- 2.2.15. Deve suportar backup completo do Sharepoint, com possibilidade de recuperação de uma ou mais databases, documentos individuais, sites, subsites listas e itens/documentos individuais.

2.3. Desduplicação por Software

- 2.3.1. Permitir a desduplicação de qualquer capacidade (de acordo com o volume identificado e licenciado) e em qualquer forma de desduplicação (cliente, servidor de backup e appliances);
- 2.3.2. Permitir desduplicação de blocos na origem (client-side), de forma que o cliente envie apenas novos blocos de dados criados e/ou modificados a partir do último backup full;
- 2.3.3. Permitir desduplicação de blocos no destino (target-side), de forma que apenas os novos blocos de dados são armazenados no destino a partir do último backup full;
- 2.3.4. Permitir o envio de dados desduplicados para a nuvem.
- 2.3.5. Permitir réplicas do backup de forma desduplicada entre appliances de backup em disco.
- 2.3.6. Possuir a capacidade de desduplicação global de dados dentro do mesmo equipamento entre ambientes físicos e virtuais, mesmo em localidades remotas;
- 2.3.7. Possuir a capacidade de criptografar os dados armazenados de forma desduplicada.

2.4. Relatórios e Gerenciamento

- 2.4.1. Possuir interface(s) web para gerenciamento, monitoramento, emissão de alertas, emissão de relatórios sobre operações de backup e restore e emissão de relatórios, com as seguintes características: a) Volume de backup realizado; b) Restores com sucesso e falha; c) Volume de restore realizado; d) Ocupação no armazenamento de backup; e) Relatórios sobre capacidade e tendência de crescimento do ambiente.

2.5. Características principais do suporte

2.5.1. Prazo do suporte: 36 meses.

2.5.2. Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução, sem prejuízo a responsabilidade integral da CONTRATADA quanto aos atendimento dos níveis de serviço;

2.5.3. Entende-se por “Garantia” ou “Suporte” ou “Manutenção”, doravante denominada unicamente como “Garantia”, toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia. A mesma possui suas causas em falhas e erros no Software/Hardware e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes de fabricação dos mesmos. Esta “Garantia” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:

2.5.3.1. **Do hardware:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de fabricação no hardware, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware defeituoso por defeito de fabricação, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos de fabricação, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados

2.5.3.2. **Do software:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de desenvolvimento do software, atualização da versão de software, correção de defeitos de desenvolvimento do software, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas do fabricante para os recursos utilizados;

2.5.3.2.8 **Quanto às atualizações pertinentes aos softwares:** Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, oficial e comprovadamente disponibilizada pelo fabricante da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.

2.5.4. A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção oficiais do fabricante, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.

2.5.5. O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.

2.5.6. É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de “Garantia” do tipo “preventiva” que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar “Garantia” do tipo “corretiva”. As manutenções do tipo “preventiva” não podem gerar custos a CONTRATANTE.

2.5.7. A manutenção técnica do tipo “corretiva” será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;

2.5.8. Os serviços de “Garantia” incluem:

2.5.8.1. Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução decorrentes de problemas de fabricação e desenvolvimento;

2.5.8.2. Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;

- 2.5.8.3. Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;
- 2.5.8.4. Instalação de novas versões ou atualizações e patches;
- 2.5.9. A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 horas por dia, 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.
- 2.5.10. O serviço de “Garantia” deve disponibilizar o seguintes tipos de atendimento:
- 2.5.10.1. **Nível I - Atendimento Telefônico (Help Desk):** chamados abertos através de ligação telefônica ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 24x7: 24 horas por dia, 7 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes ao funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento.
- 2.5.10.2. **Nível II - Atendimento Remoto:** atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pela CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança da CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.
- 2.5.10.3. **Nível III - Atendimento Presencial (On-Site):** atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.
- 2.5.11. Toda “Garantia” deve ser solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o Atendimento Remoto (Nível II) condicionado à autorização da CONTRATANTE.
- 2.5.12. Toda “Garantia” solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), deve ser transferido para o Atendimento Presencial (Nível III) quando o atendimento do Help Desk não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.
- 2.5.13. Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte **Acordo de Níveis de Serviços (ANS)** e sua **SEVERIDADE:**
- 2.5.13.1. **SEVERIDADE URGENTE** – Solução totalmente inoperante.
- 2.5.13.1.9 Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;
- 2.5.13.1.10 Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.
- 2.5.13.2. **SEVERIDADE IMPORTANTE** – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.
- 2.5.13.2.11 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;
- 2.5.13.2.12 Prazo máximo de resolução do problema de até 72 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.
- 2.5.13.3. **SEVERIDADE NORMAL** – Solução não inoperante mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.
- 2.5.13.3.13 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;
- 2.5.13.3.14 Prazo máximo de resolução do problema de até 96 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

2.5.13.4. **SEVERIDADE EXTERNO** – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que a CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após a CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução. Caso seja necessária a reinstalação da solução, a reinstalação será realizada através dos serviços compatíveis do “Catálogo de Serviços”.

2.5.13.5. **SEVERIDADE INFORMAÇÃO** – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

2.5.13.5.15 Prazo máximo de resposta de até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

2.5.14. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

2.5.15. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e **severidade** do chamado.

2.5.16. A **severidade** do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

2.5.17. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

2.5.18. No caso de necessidade de substituição integral do equipamento, a CONTRATADA deve realizar a troca da unidade com defeito em até 45 dias.

3. **ITEM 03 - Suporte Técnico especializado para manutenção preventiva e corretiva do conjunto de softwares de backup**

3.1. Característica Principal

3.1.1. Prazo do suporte técnico especializado: 12 (doze) meses.

3.1.2. A operação assistida deverá ser prestado para solução adquirida e deverá ser acionado em caso de qualquer indisponibilidade da solução, podendo ser entregue de forma remota ou presencial, conforme os índices de severidade abaixo:

3.1.2.1. **Severidade 1 (Alta)**: Sistema parado ou produto inoperante com impacto nas operações críticas de negócio. Exemplos: Servidor de produção ou outro sistema inicial está inativo. Parte substancial dos dados essenciais corre risco de perda ou corrupção. Operações relacionadas ao negócio foram afetadas, falha que compromete a integridade geral do sistema ou dos dados.

3.1.2.1.16 **Prazo Máximo de Atendimento**: Em até 2 horas um Engenheiro de Suporte do fabricante deve iniciar o atendimento no mínimo por telefone. O representante técnico especialista do suporte deve estar disponível 24x7 e ser automaticamente notificado na abertura do caso.

3.1.2.2. **Severidade 2 (Média/Alta)**: Alto impacto no ambiente de produção ou grande restrição de funcionalidade. Exemplo: Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade em longo prazo possa ser afetada negativamente.

- 3.1.2.2.17 **Prazo Máximo de Atendimento:** Em até 4 horas um Engenheiro de Suporte do fabricante deve iniciar o atendimento no mínimo por telefone ou retorno de chamada. O Representante técnico especialista do suporte deve estar disponível 24x7 e ser automaticamente notificado na abertura do caso.
- 3.1.2.3. **Severidade 3 (Média/Baixa):** O defeito não gera impacto ao negócio. Exemplo: Ocorreu um erro que causou impacto negativo limitado nas operações.
- 3.1.2.3.18 **Prazo Máximo de Atendimento:** Em até 6 horas um Engenheiro de Suporte do fabricante deve iniciar o atendimento no mínimo por telefone ou retorno de chamada. O Representante técnico especialista do suporte deve estar disponível 24x7 e ser automaticamente notificado na abertura do caso.
- 3.1.2.4. **Severidade 4 (Baixa):** O problema é pequeno, ou de documentação. Exemplos: O problema não afetou as operações da contratante negativamente; Encaminhamento de solicitações e ou sugestões para novos recursos ou aprimoramento do software licenciado.
- 3.1.2.4.19 **Prazo Máximo de Atendimento:** Em até 24 horas um Engenheiro de Suporte do fabricante deve iniciar o atendimento no mínimo por telefone ou retorno de chamada. O Representante técnico especialista do suporte deve estar disponível 24x7 e ser automaticamente notificado na abertura do caso.
- 3.1.3. O atendimento pelo fabricante deve estar disponível para todos os componentes da solução ofertada;
- 3.1.4. O fabricante deverá disponibilizar um recurso humano, que atuará como ponto único de contato, para fornecer assistência avançada em horário comercial através de telefone fixo, telefone móvel e e-mail. Caso este recurso humano esteja temporariamente indisponível, deve ser dado a opção de deixar uma mensagem ou ser redirecionado para um engenheiro de suporte de nível avançado;
- 3.1.5. A cada chamado de suporte categorizado como grau de severidade 1, o recurso previsto no item anterior, deverá ser notificado e iniciará o auxílio na condução do processo internamente junto ao fabricante;
- 3.1.6. O recurso humano designado pelo fabricante deverá manter o cliente informado sobre melhores práticas e roadmap das soluções ofertadas;
- 3.1.7. Estes serviços poderão ser prestados na modalidade remota, utilizando-se de ferramentas de acesso remoto através da Internet e permitida pelo Órgão (tal como Microsoft Teams), com total segurança e criptografia de dados, de forma que os recursos técnicos consigam acessar remotamente os servidores e dispositivos de rede para rápida resolução de problemas;
- 3.1.8. Possuir atendimento com consultores na língua portuguesa;
- 3.1.9. Assessorar e contribuir em projetos técnicos;
- 3.1.10. Participar do planejamento e execução de todas as atualizações, implantações, patches ou testes de recuperação de desastre;
- 3.1.11. Realizar revisões da configuração e do ambiente;
- 3.1.12. Auxiliar no planejamento de produção para minimizar os riscos no ambiente operacional e nos produtos escopo deste fornecimento;
- 3.1.13. Auxiliar no planejamento e gestão técnica das iniciativas proativas;
- 3.1.14. Auxiliar no planejamento e suporte de avaliações das novas características e funcionalidades dos produtos escopo deste fornecimento;
- 3.1.15. Fornecer detalhes técnicos e participar ativamente do processo de planejamento das contas e nas revisões de negócios para avaliar o estado do programa e na orientação estratégica em relação aos objetivos de negócio do Cliente;

- 3.1.16. Diagnosticar problemas técnicos encontrados nos produtos escopo deste fornecimento;
- 3.1.17. Monitorar e gerenciar questões de escalada e servir como ponto único de contato técnico;
- 3.1.18. Fornecer monitoramento e resposta a incidentes durante as atividades não rotineiras;
- 3.1.19. Auxiliar na identificação de processos para ajudar o cliente a assegurar que o produto (s) escopo deste fornecimento instalado (s), ou a ser instalado(s), está instalado de uma maneira compatível com os requerimentos dos ambientes/configurações do produto(s);
- 3.1.20. Prestar assessoria proativa e reativa nas questões relativas às atualizações, patches e alertas de impacto;
- 3.1.21. Dar resposta ou esclarecimento de dúvidas relacionadas com os produtos escopo deste fornecimento relevante no decorrer das operações diárias;
- 3.1.22. Coordenar com o suporte técnico do fornecedor para a resolução de escalões de problema do produto para auxiliar na resolução mais rápida e reduzir o tempo de inatividade não planejado;
- 3.1.23. Auxiliar na solução de problemas fornecendo detalhes técnicos para a análise de causa provável de problemas encontrados;
- 3.1.24. Acionar equipe de especialistas técnicos remotos da fabricante para o atendimento dependendo da necessidade específica do cliente;
- 3.1.25. Apresentar um relatório demonstrando a saúde do ambiente dos produtos escopo deste fornecimento;
- 3.1.26. Propor melhorias no ambiente;
- 3.1.27. Atuar junto ao Suporte do fabricante na escalada de problemas críticos e acompanhamento o problema até a resolução
- 3.1.28. Entregar relatórios mensais com status e descritivo detalhado das atividades realizadas no cliente, evidenciando a efetividade dos serviços prestados pelo fornecedor.
- 3.1.29. Deve possibilitar a abertura de chamados de suporte, para no mínimo, os seguintes métodos via telefone, e-mail, "website" do fabricante;
- 3.1.30. Todos os prazos para atendimento da garantia começarão a ser contados a partir da abertura do chamado independentemente deste ter sido feito via telefone, e-mail, Website do fabricante;
- 3.1.31. O período de suporte deve estar diretamente atrelado ao período de garantia da solução;
- 3.1.32. Dentro do prazo máximo de solução está compreendido o prazo de atendimento;
- 3.1.33. Dentro do prazo máximo de atendimento, cabe ao fornecedor dar início, junto ao CONTRATANTE, às providências que serão adotadas para a solução do chamado;
- 3.1.34. Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços sem restrições, ou seja, quando não se tratar de uma solução paliativa;
- 3.1.35. Os serviços de atendimento de garantia para chamados de severidades 1 e 2 não podem ser interrompidos até o completo restabelecimento de todas as funções do sistema paralisado (indisponível), mesmo que para isso tenham que se estender por períodos noturnos e dias não úteis (sábados, domingos e feriados);

- 3.1.36. O fabricante emitirá relatório sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, em papel e em arquivo eletrônico, preferencialmente em arquivo texto, com informações analíticas e sintéticas dos chamados da garantia abertos e fechados no período, incluindo:
- 3.1.36.1. Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período;
 - 3.1.36.2. Número do chamado registrado e nível de severidade, inclusive aqueles com reabertura;
 - 3.1.36.3. Data e hora de abertura;
 - 3.1.36.4. Data e hora de início e conclusão do atendimento;
 - 3.1.36.5. Identificação do técnico do CONTRATANTE que registrou o chamado;
 - 3.1.36.6. Identificação do técnico do CONTRATANTE que atendeu ao chamado da garantia;
 - 3.1.36.7. Descrição do problema;
 - 3.1.36.8. Descrição da solução;
 - 3.1.36.9. Informações sobre eventuais escalas;
 - 3.1.36.10. Resumo com a lista de chamados concluídos fora do prazo de solução estabelecido;
 - 3.1.36.11. Total de chamados no mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.
- 3.1.37. Não se encaixam nos prazos descritos nos itens referentes aos problemas cuja solução dependa de correção de falhas (bugs) ou da liberação de novas versões e patches de correção, desde que comprovados pelo fabricante da solução;
- 3.1.38. Para esses problemas, o fornecedor deverá nos prazos estabelecidos nos níveis de criticidade, restabelecer o ambiente, através de uma solução paliativa e informar ao CONTRATANTE;
- 3.1.39. Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas da solução, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda a aprovação da manutenção, ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção;
- 3.1.40. O proponente deve emitir relatórios de todas as intervenções realizadas, preventivas e corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções, de forma a manter registros completos das ocorrências e subsidiar as decisões da administração do Complexo Central de Tecnologia do CONTRATANTE, caso requeiram;
- 3.1.41. O relatório deve ser assinado por representante do CONTRATANTE, responsável pelo acompanhamento do serviço, que se obriga a acompanhar a execução das manutenções;
- 3.1.42. Durante o período de garantia, o fornecedor executará, sem ônus adicionais, correções de falhas (bugs) de software;
- 3.1.43. Durante o período de garantia o CONTRATANTE terá direito, sem ônus adicional, a todas as atualizações de versão e releases dos softwares e firmwares que fazem parte da solução ofertada.

- 3.1.44. Deverá ser disponibilizado canal de atendimento e chamado técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana através de site na Internet e/ou canal telefônico gratuito 0800;
- 3.1.45. Em caso de indisponibilidade do canal de atendimento disponibilizado, os chamados técnicos poderão ser abertos via e-mail, "website" do fabricante, telefone, etc.;
- 3.1.46. O fornecedor deve informar página da Internet onde estejam disponíveis drivers atualizados, últimas versões do firmware e demais informações sobre detalhes técnicos dos equipamentos, sem restrições de acesso público ou via cadastramento de pessoas autorizadas pelo CONTRATANTE para o acesso.

4. ITEM 04 e 05 - RENOVAÇÃO DO SUPORTE DO APPLIANCE VERITAS 5240 E FORNECIMENTO DE UM NOVO APPLIANCE PARA REPLICAÇÃO DOS DADOS OU FORNECIMENTO DE DOIS NOVOS APPLIANCES

4.1. RENOVAÇÃO DO SUPORTE DO APPLIANCE EXISTENTE VERITAS 5240

4.1.1. Prazo da renovação do suporte: 36 (trinta e seis) meses.

4.1.2. Equipamento: Veritas NetBackup Appliance 5240.

4.1.3. Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução, sem prejuízo a responsabilidade integral da CONTRATADA quanto aos atendimento dos níveis de serviço;

4.1.4. Entende-se por “Garantia” ou “Suporte” ou “Manutenção”, doravante denominada unicamente como “Garantia”, toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia. A mesma possui suas causas em falhas e erros no Software/Hardware e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes de fabricação dos mesmos. Esta “Garantia” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:

4.1.4.1. **Do hardware:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de fabricação no hardware, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware defeituoso por defeito de fabricação, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos de fabricação, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados

4.1.4.2. **Do software:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de desenvolvimento do software, atualização da versão de software, correção de defeitos de desenvolvimento do software, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas do fabricante para os recursos utilizados;

4.1.4.2.20 **Quanto às atualizações pertinentes aos softwares:** Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, oficial e comprovadamente disponibilizada pelo fabricante da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.

4.1.5. A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção oficiais do fabricante, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.

4.1.5.1. O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.

4.1.6. É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de “Garantia” do tipo “preventiva” que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar “Garantia” do tipo “corretiva”. As manutenções do tipo “preventiva” não podem gerar custos a CONTRATANTE.

4.1.7. A manutenção técnica do tipo “corretiva” será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;

4.1.8. Os serviços de “Garantia” incluem:

4.1.8.1. Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução decorrentes de problemas de fabricação e desenvolvimento;

4.1.8.2. Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;

4.1.8.3. Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;

4.1.8.4. Instalação de novas versões ou atualizações e patches;

4.1.9. A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 horas por dia, 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.

4.1.10. O serviço de “Garantia” deve disponibilizar o seguintes tipos de atendimento:

4.1.10.1. **Nível I - Atendimento Telefônico (Help Desk):** chamados abertos através de ligação telefônica ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 24x7: 24 horas por dia, 7 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes ao funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento.

4.1.10.2. **Nível II - Atendimento Remoto:** atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pela CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança da CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.

4.1.10.3. **Nível III - Atendimento Presencial (On-Site):** atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.

4.1.11. Toda “Garantia” deve ser solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o Atendimento Remoto (Nível II) condicionado à autorização da CONTRATANTE.

4.1.12. Toda “Garantia” solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), deve ser transferido para o Atendimento Presencial (Nível III) quando o atendimento do Help Desk não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.

4.1.13. Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte **Acordo de Níveis de Serviços (ANS)** e sua **SEVERIDADE:**

4.1.13.1. **SEVERIDADE URGENTE – Solução totalmente inoperante.**

4.1.13.1.21 Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

4.1.13.1.22 Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

4.1.13.2. **SEVERIDADE IMPORTANTE** – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

4.1.13.2.23 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

4.1.13.2.24 Prazo máximo de resolução do problema de até 72 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

4.1.13.3. **SEVERIDADE NORMAL** – Solução não inoperante mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

4.1.13.3.25 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

4.1.13.3.26 Prazo máximo de resolução do problema de até 96 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

4.1.13.4. **SEVERIDADE EXTERNO** – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que a CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após a CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução. Caso seja necessária a reinstalação da solução, a reinstalação será realizada através dos serviços compatíveis do “Catálogo de Serviços”.

4.1.13.5. **SEVERIDADE INFORMAÇÃO** – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

4.1.13.5.27 Prazo máximo de resposta de até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

4.1.14. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

4.1.15. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e **severidade** do chamado.

4.1.16. A **severidade** do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

4.1.17. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

4.1.18. No caso de necessidade de substituição integral do equipamento, a CONTRATADA deve realizar a troca da unidade com defeito em até 45 dias.

4.2. FORNECIMENTO DE UM NOVO APPLIANCE PARA REPLICACÃO DOS DADOS COM O APPLIANCE DO ITEM 4.1

4.2.1. Equipamento: Veritas NetBackup Appliance 5250.

- 4.2.2. Solução de armazenamento de backup em disco, baseado em “Appliance” – de console de gerenciamento central com base de dados de catálogo independentes, movimentadores de dados de backup, também conhecidos como gerenciadores de mídia, ingestão dos serviços de backup com desduplicação e replicação dos dados, sem a necessidade de servidores tradicionais de backup, para gestão em separado.
- 4.2.3. Possuir, no mínimo, 140 TB (cento e quarenta) Terabytes de capacidade utilizável considerando base 2 (1 TB igual a 1024 gigabytes) em RAID-6, sem considerar ganhos com desduplicação e compressão de dados;
- 4.2.4. Implantar taxa de ingestão de dados de, no mínimo, 27 TB/hora considerando desduplicação no destino (server-side) ou 90 TB/hora com desduplicação na origem (client-side).
- 4.2.5. Deverá suportar a replicação com o Appliance existente Veritas Netbackup Appliance 5240;
- 4.2.6. Deve ser novo, sem uso, e constar no site do fabricante como um appliance de backup em disco em linha de produção atual;
- 4.2.7. Deve ser do mesmo fabricante do software de proteção de dados existente, garantindo total integração entre o hardware e software de backup, garantindo assim o desempenho e a estabilidade desejada do ambiente;
- 4.2.8. Permitir a utilização de todas as funcionalidades, tecnologias e recursos especificados, de maneira perpétua, irrestrita e sem necessidade de licenciamentos ou ônus adicionais;
- 4.2.9. Deve ser composto, de processamento, portas de conectividade e armazenamento integrado, dedicado única e exclusivamente, à execução das atividades ingestão, desduplicação e replicação dos dados;
- 4.2.10. Possuir interface de administração GUI e CLI;
- 4.2.11. Possuir mecanismo de proteção dos dados armazenados, seja através de RAID (Redundant Array of Independent Disks) de forma a suportar a falha simultânea de no mínimo dois discos quaisquer, sem interrupção do serviço. A solução deve ser dimensionada e configurada para suportar a perda de qualquer componente sem impacto para o serviço.
- 4.2.12. Possuir discos *Hot Spare* para o appliance e gavetas de expansão de disco da solução, sem necessidade de intervenção prévia manual.
- 4.2.13. Permitir a substituição dos componentes redundantes sem interrupção do serviço (hot swapping).
- 4.2.14. Possuir ao menos 256GB de memória RAM, permitindo expansão até 512GB de memória RAM. Não serão aceitas como memória a utilização de tecnologias Flash, SSD ou qualquer outra tecnologia de extensão de cache;
- 4.2.15. Permitir expansão à no mínimo 400 TB (quatrocentos Terabytes) de capacidade utilizável considerando base 2 (1 TB igual a 1024 gigabytes), apenas com adição de discos e/ou gavetas, sem considerar ganhos com desduplicação e compressão de dados;
- 4.2.16. Possuir no mínimo: 4 (quatro) portas 1GbE (um gigabit ethernet), 4 (quatro) portas 10GbE SFP (dez gigabits ethernet fibra) e 4 (quatro) portas de 16Gb FC (Fibre Channel) para interconexão e integração com os servidores clientes.
- 4.2.17. A replicação de dados de backup entre appliances deverá ocorrer através de otimizador WAN embutido para economia de largura de banda do link.

- 4.2.18. Deverá possibilitar a replicação dos dados em disco para outro servidor ou outro dispositivo de mesma natureza. A replicação deverá ser assíncrona e ocorrer em horário pré-determinado;
- 4.2.19. Possuir licença para replicação dos dados armazenados no dispositivo de armazenamento para outro dispositivo de mesma natureza em formato desduplicados;
- 4.2.20. Os componentes de FAN e power supply devem ser redundantes;
- 4.2.21. Permitir o uso de compartilhamento da área de armazenamento com suporte a desduplicação a qualquer plataforma com funcionalidade CIFS ou NFS;
- 4.2.22. Permitir o uso de compartilhamentos NFS para proteção de bancos de dados Oracle com a utilização do Oracle RMAN, com as seguintes características:
- 4.2.22.1. Permitir a gravação dos dados a partir do servidor Oracle diretamente via RMAN em um compartilhamento NFS no appliance;
 - 4.2.22.2. O produto do backup estará disponível para restauração diretamente no RMAN, utilizando os dados disponíveis no disco do appliance;
 - 4.2.22.3. Permitir que os dados copiados diretamente do RMAN sejam duplicados em cópias complementares para fita, disco com ou sem desduplicação;
- 4.2.23. Permitir replicar os dados através de rede IP (WAN/LAN);
- 4.2.24. Suportar os protocolos IPv4 e IPv6;
- 4.2.25. Possuir auto suporte do tipo call home para seus componentes de hardware e software, tais como: CPU, disco, fonte, ventiladores, temperatura, capacidade de utilização, firmware, entre outros.
- 4.2.26. Permitir sua instalação em rack padrão 19'';
- 4.2.27. Possuir alimentação elétrica por fontes internas ao equipamento, redundantes e hot-swappable, com faixa de operação de tensão de entrada compreendida, no mínimo, entre 200V a 240V, monofásica (P+N+T), com seleção automática ou manual por meio de chave seletora de tensão, devendo obedecer ao padrão IEC 320 C13-C14 ou similar que utilize plugues no padrão C14;
- 4.2.28. Prover 'software' para total gerenciamento, administração e configuração do sistema de forma local ou remota., que permitam também a análise de desempenho e implementação das políticas de segurança física, lógica, e de acesso de usuários;
- 4.2.29. Possuir todos os acessórios necessários para a plena configuração, operacionalização, utilização e gerenciamento do equipamento, sem necessidade de aquisições futuras de licenças ou softwares de ativação;
- 4.2.30. Os softwares, drives e firmwares necessários devem estar em suas últimas versões;
- 4.2.31. Não serão aceitas soluções compostas por componentes de fabricantes diferentes;
- 4.2.32. Sobre a desduplicação:
- 4.2.32.1. Possuir tecnologia de desduplicação de dados, ou seja, não armazenar mais de uma vez dados que sejam duplicados;

- 4.2.32.2. A desduplicação deve segmentar automaticamente os dados em blocos de tamanho fixo e variável;
- 4.2.32.3. A funcionalidade de desduplicação de dados deverá ser executada em linha com a ingestão dos dados, ou seja, deverá acontecer antes dos dados serem gravados nos discos, eliminando a necessidade de armazenamento intermediário para cache dos dados;
- 4.2.32.4. A desduplicação deve ser global, ou seja, identificar dados duplicados tanto do mesmo servidor-cliente de origem do backup como outros servidores-cliente armazenados no mesmo dispositivo de backup, armazenando na solução somente blocos de dados únicos.
- 4.2.32.5. Permitir o envio de dados desduplicados para a nuvem.
- 4.2.32.6. Permitir suporte à replicação dos dados no formato desduplicado, com controle e atualização do catálogo do aplicativo de backup;

4.2.33. Características principais do suporte

- 4.2.33.1. Prazo do suporte: 36 meses.
- 4.2.33.2. Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução, sem prejuízo a responsabilidade integral da CONTRATADA quanto aos atendimento dos níveis de serviço;
- 4.2.33.3. Entende-se por “Garantia” ou “Suporte” ou “Manutenção”, doravante denominada unicamente como “Garantia”, toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia. A mesma possui suas causas em falhas e erros no Software/Hardware e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes de fabricação dos mesmos. Esta “Garantia” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:
 - 4.2.33.3.28 **Do hardware:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de fabricação no hardware, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware defeituoso por defeito de fabricação, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos de fabricação, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados
 - 4.2.33.3.29 **Do software:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de desenvolvimento do software, atualização da versão de software, correção de defeitos de desenvolvimento do software, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas do fabricante para os recursos utilizados;
 - 4.2.33.3.30 **Quanto às atualizações pertinentes aos softwares:** Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, oficial e comprovadamente disponibilizada pelo fabricante da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.
- 4.2.33.4. A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção oficiais do fabricante, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.
- 4.2.33.5. O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.
- 4.2.33.6. É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de “Garantia” do tipo “preventiva” que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar “Garantia” do tipo “corretiva”. As manutenções do tipo “preventiva” não podem gerar custos a

CONTRATANTE.

4.2.33.7. A manutenção técnica do tipo “corretiva” será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;

4.2.33.8. Os serviços de “Garantia” incluem:

- 4.2.33.8.31 Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução decorrentes de problemas de fabricação e desenvolvimento;
- 4.2.33.8.32 Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;
- 4.2.33.8.33 Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;
- 4.2.33.8.34 Instalação de novas versões ou atualizações e patches;

4.2.33.9. A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 horas por dia, 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.

4.2.33.10. O serviço de “Garantia” deve disponibilizar o seguintes tipos de atendimento:

4.2.33.10.35 **Nível I - Atendimento Telefônico (Help Desk):** chamados abertos através de ligação telefônica ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 24x7: 24 horas por dia, 7 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes ao funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento.

4.2.33.10.36 **Nível II - Atendimento Remoto:** atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pela CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança da CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.

4.2.33.10.37 **Nível III - Atendimento Presencial (On-Site):** atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.

4.2.33.11. Toda “Garantia” deve ser solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o Atendimento Remoto (Nível II) condicionado à autorização da CONTRATANTE.

4.2.33.12. Toda “Garantia” solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), deve ser transferido para o Atendimento Presencial (Nível III) quando o atendimento do Help Desk não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.

4.2.33.13. Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte **Acordo de Níveis de Serviços (ANS)** e sua **SEVERIDADE:**

4.2.33.13.38 **SEVERIDADE URGENTE – Solução totalmente inoperante.**

- 4.2.33.13.39 Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;
- 4.2.33.13.40 Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

4.2.33.13.41 **SEVERIDADE IMPORTANTE** – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

4.2.33.13.42 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

4.2.33.13.43 Prazo máximo de resolução do problema de até 72 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

4.2.33.13.44 **SEVERIDADE NORMAL** – Solução não inoperante mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

4.2.33.13.45 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

4.2.33.13.46 Prazo máximo de resolução do problema de até 96 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

4.2.33.13.47 **SEVERIDADE EXTERNO** – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que a CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após a CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução. Caso seja necessária a reinstalação da solução, a reinstalação será realizada através dos serviços compatíveis do “Catálogo de Serviços”.

4.2.33.13.48 **SEVERIDADE INFORMAÇÃO** – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

4.2.33.13.49 Prazo máximo de resposta de até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

4.2.33.14. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

4.2.33.15. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e **severidade** do chamado.

4.2.33.16. A **severidade** do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

4.2.33.17. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

4.2.33.18. No caso de necessidade de substituição integral do equipamento, a CONTRATADA deve realizar a troca da unidade com defeito em até 45 dias.

5. ITEM 07 - Licenciamento Software de backup para caixa postal (Office 365)

5.1. Características principais

5.1.1. Deverão ser fornecidas licenças no modelo de subscrição para 3190 (três mil cento e noventa) usuários, incluindo todas as funcionalidades solicitadas para proteção de dados do Microsoft Office 365;

5.1.2. A solução de Proteção de Dados a ser ofertada deve atender integralmente os requisitos especificados neste Termo, devendo ser fornecida com todas as licenças que forem necessárias para entrega funcional da solução;

5.2. Arquitetura e Características Gerais do Software

5.2.1. Deverá ser oferecida no modelo SaaS (Software como serviço), não necessitando de nenhuma infraestrutura local ou IaaS (Infraestrutura como serviço) para seu pleno funcionamento;

5.2.2. Deverá prover até 3 (três) cópias de segurança em ambiente Cloud, garantindo a salvaguarda dos dados em casos de falhas de hardware e garantindo a disponibilidade do mesmo;

5.2.2.1. O provedor da solução SaaS (Software como serviço) de proteção de dados para Microsoft Office 365 deverá comprovar através de documentações oficiais a segurança física e lógica de seus data centers assim como a garantia da privacidade dos dados;

5.2.3. Características de segurança dos dados

5.2.3.1. Deverá proteger as cargas de trabalho por meio de conexões seguras;

5.2.3.2. Deverá permitir definir o escopo e o agendamento do backup de acordo com as necessidades;

5.2.3.3. Deverá adicionar os usuários novos nas políticas de backups programados automaticamente;

5.2.3.4. Deverá permitir recuperar o dado no local, em um local novo ou alternativo, através do M365, ou para destino externo;

5.2.3.5. Deverá ser possível monitorar e relatar o status e cobertura do backup;

5.2.3.6. Deverá possuir funcionalidade que garanta a segurança dos dados com criptografia AES de 256 bits integrada;

5.2.3.7. Deverá possuir integração do Azure AD ou similar de outras clouds públicas;

5.2.3.8. Deverá possuir a funcionalidade para restringir os IPs, garantindo que somente os IPs cadastrados terão acesso;

5.2.3.9. Deverá possuir logs de auditoria que seja possível consultar e relatar os históricos de atividades de usuários e processos do sistema.

5.2.4. Características de gestão dos dados

5.2.4.1. Deverá preservar dados para casos de litígio;

5.2.4.2. Deverá ser possível criar e gerenciar casos para litígio e privacidade de dados;

5.2.4.3. Deverá ser possível pesquisar por nomes de usuário, arquivos, pastas e datas;

5.2.4.4. Deverá ser possível aplicar políticas de retenção e garantir que os dados estarão imutáveis;

5.2.4.5. Deverá ser possível selecionar regiões de hospedagem, sendo pelo menos 1 data center no Brasil.

5.2.4.6. Deverá possuir até 3 (três) cópias locais e com réplicas síncronas de dados para alta disponibilidade dos dados;

5.2.5. Deverá possuir uma console de gerenciamento acessível via web browser;

5.2.5.1. Suportar controle de acesso com “single sign-on” via AD FS 2.0 ou Azure AD ou similar de outras clouds públicas;

- 5.2.5.2. Suportar “single sign-on” via AD FS 2.0 ou Azure AD ou similar de outras clouds públicas;
- 5.2.6. Suportar proteção de dados de, no mínimo, os seguintes itens do Microsoft Office 365:
- 5.2.6.1. Pacote Microsoft 365
 - 5.2.6.1.50 Exchange Online
 - 5.2.6.1.51 E-mail
 - 5.2.6.1.52 Calendário
 - 5.2.6.1.53 Contatos
 - 5.2.6.1.54 Tarefas
 - 5.2.6.1.55 Notas
 - 5.2.6.1.56 OneDrive
 - 5.2.6.1.57 Arquivos
 - 5.2.6.1.58 Pastas
 - 5.2.6.1.59 Permissões
 - 5.2.6.1.60 SharePoint Online
 - 5.2.6.1.61 Qualquer tipo de conteúdo dos sites, incluindo permissões e todos os metadados.
 - 5.2.6.1.62 Teams
 - 5.2.6.1.63 Sites de equipes
 - 5.2.6.1.64 Membros
 - 5.2.6.1.65 Permissões de membros
 - 5.2.6.1.66 Canais
 - 5.2.6.1.67 Postagens
 - 5.2.6.1.68 Arquivos
 - 5.2.6.1.69 wiki
 - 5.2.6.1.70 Bate-papos individuais e em grupo
- 5.2.7. Operação de geração de imagens (backup):
- 5.2.7.1. Realizar a imagem (backup) do ambiente Microsoft Office 365, no mínimo, de 2 ao dia;

- 5.2.7.2. Deverá reter as imagens (backup) por todo período de subscrição sem custo adicional;
- 5.2.7.3. Deverá incluir novos usuários automaticamente, dentro da quantidade de licenças contratadas;
- 5.2.8. Operação de recuperação das informações protegidas:
 - 5.2.8.1. Restaurar os dados, no mínimo, nos seguintes níveis:
 - 5.2.8.2. Pacote Microsoft 365
 - 5.2.8.2.71 Exchange Online
 - 5.2.8.2.72 E-mail
 - 5.2.8.2.73 Calendário
 - 5.2.8.2.74 Contatos
 - 5.2.8.2.75 Tarefas
 - 5.2.8.2.76 Notas
 - 5.2.8.2.77 OneDrive
 - 5.2.8.2.78 Arquivos
 - 5.2.8.2.79 Pastas
 - 5.2.8.2.80 Permissões
 - 5.2.8.2.81 SharePoint Online
 - 5.2.8.2.82 Qualquer tipo de conteúdo dos sites, incluindo permissões e todos os metadados.
 - 5.2.8.2.83 Teams
 - 5.2.8.2.84 Sites de equipes
 - 5.2.8.2.85 Membros
 - 5.2.8.2.86 Permissões de membros
 - 5.2.8.2.87 Canais
 - 5.2.8.2.88 Postagens
 - 5.2.8.2.89 Arquivos
 - 5.2.8.2.90 wiki
 - 5.2.8.2.91 Bate-papos individuais e em grupo

- 5.2.8.3. Recuperar versões anteriores;
- 5.2.8.4. Disponibilizar, no mínimo, as seguintes formas de recuperação dos dados:
 - 5.2.8.4.92 Recuperação para o local de origem;
 - 5.2.8.4.93 Novo local ou alternativo, através do M365;
 - 5.2.8.4.94 Fazer download do arquivo.
- 5.2.8.5. Disponibilizar logs de auditoria para as operações de descoberta legal, auditorias e investigações com pelo menos:
 - 5.2.8.5.95 Administrador - Todas as atividades realizadas por usuários administrativos e privilegiados no portal de administração;
 - 5.2.8.5.96 Ações - Atividades realizadas pelo sistema que afetam seus dados (detecção de PII, indexação, erros de retenção);
 - 5.2.8.5.97 Recuperação do usuário final - Todas as atividades de recuperação realizadas pelos usuários finais, incluindo usuários externos que podem estar acessando o conteúdo que foi compartilhado, quer a recuperação ocorra por meio de um stub file, portal do usuário ou uma pesquisa;
 - 5.2.8.5.98 Compartilhamento de usuário final - Todas as atividades de compartilhamento realizadas por usuários finais, seja interna ou externamente.

5.3. Características principais do suporte

- 5.3.1. Prazo do suporte: 36 meses.
- 5.3.2. Os serviços poderão ser prestados pela CONTRATADA ou por representante indicada pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução, sem prejuízo a responsabilidade integral da CONTRATADA quanto aos atendimento dos níveis de serviço;
- 5.3.3. Entende-se por “Garantia” ou “Suporte” ou “Manutenção”, doravante denominada unicamente como “Garantia”, toda atividade do tipo “corretiva” não periódica que variavelmente poderá ocorrer, durante todo o período de garantia. A mesma possui suas causas em falhas e erros no Software/Hardware e trata da correção dos problemas atuais e não iminentes de fabricação dos mesmos. Esta “Garantia” inclui os procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e produtos ofertados, tais como:
 - 5.3.3.1. **Do hardware:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de fabricação no hardware, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware defeituoso por defeito de fabricação, atualização da versão de drivers e firmwares, correção de defeitos de fabricação, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados
 - 5.3.3.2. **Do software:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas de desenvolvimento do software, atualização da versão de software, correção de defeitos de desenvolvimento do software, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas do fabricante para os recursos utilizados;
 - 5.3.3.2.99 **Quanto às atualizações pertinentes aos softwares:** Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, oficial e comprovadamente disponibilizada pelo fabricante da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a solicitação de atualização de tais versões ocorra durante o período de garantia do contrato.

5.3.4. A CONTRATADA fornecerá e aplicará pacotes de correção oficiais do fabricante, em data e horário a serem definidos pela CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em software ou firmware dos aparelhos que integrem o objeto do contrato.

5.3.5. O atendimento deste requisito está condicionado a liberação pelo fabricante dos pacotes de correção e/ou novas versões de software.

5.3.6. É facultado a CONTRATADA a execução, ao seu planejamento e disponibilidade, de “Garantia” do tipo “preventiva” que pela sua natureza reduza a incidência de problemas que possam gerar “Garantia” do tipo “corretiva”. As manutenções do tipo “preventiva” não podem gerar custos a CONTRATANTE.

5.3.7. A manutenção técnica do tipo “corretiva” será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a outra informada pela CONTRATADA) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora de Brasília-DF) ou Internet ou e-mail ou fac-símile ou outra forma de contato;

5.3.8. Os serviços de “Garantia” incluem:

5.3.9. Solução de problemas relativos à indisponibilidade da solução decorrentes de problemas de fabricação e desenvolvimento;

5.3.10. Solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para correção dos erros;

5.3.11. Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento e operação da solução;

5.3.12. Instalação de novas versões ou atualizações e patches;

5.3.13. A CONTRATADA deve disponibilizar a central atendimento 8 horas por dia, 5 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriados) e equipe com conhecimentos sólidos no funcionamento e operação da solução de gestão.

5.3.14. O serviço de “Garantia” deve disponibilizar o seguintes tipos de atendimento:

5.3.14.1. **Nível I - Atendimento Telefônico (Help Desk):** chamados abertos através de ligação telefônica ou e-mail ou outro forma de contato, em regime de 24x7: 24 horas por dia, 7 dias da semana (de segunda a sexta-feira, exceto feriado). Esse serviço deve atender demandas dos usuários referentes ao funcionamento da solução, que decorram de problemas de funcionamento.

5.3.14.2. **Nível II - Atendimento Remoto:** atendimento remoto de chamados de suporte técnico através de tecnologia disponibilizada pela CONTRATANTE, mediante prévia autorização e seguindo os padrões de segurança da CONTRATANTE, objetivando análise e solução remota dos problemas apresentados.

5.3.14.3. **Nível III - Atendimento Presencial (On-Site):** atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.

5.3.14.4. Toda “Garantia” deve ser solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), ficando a transferência do atendimento para o Atendimento Remoto (Nível II) condicionado à autorização da CONTRATANTE.

5.3.14.5. Toda “Garantia” solicitada inicialmente via Help Desk (Nível I), deve ser transferido para o Atendimento Presencial (Nível III) quando o atendimento do Help Desk não for suficiente para solução do problema sem a intervenção presencial de um técnico.

5.3.14.6. Os prazos para a prestação dos serviços devem garantir a observância ao atendimento do seguinte **Acordo de Níveis de Serviços (ANS)** e sua **SEVERIDADE**:

5.3.14.7. **SEVERIDADE URGENTE** – Solução totalmente inoperante.

5.3.14.7.100 Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

5.3.14.7.101 Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

5.3.14.8. **SEVERIDADE IMPORTANTE** – Solução parcialmente inoperante – Necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

5.3.14.8.102 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

5.3.14.8.103 Prazo máximo de resolução do problema de até 72 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

5.3.14.9. **SEVERIDADE NORMAL** – Solução não inoperante mas com problema de funcionamento – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

5.3.14.9.104 Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas úteis contadas a partir do horário de abertura do chamado;

5.3.14.9.105 Prazo máximo de resolução do problema de até 96 horas úteis contadas a partir do início do atendimento.

5.3.14.10. **SEVERIDADE EXTERNO** – Solução inoperante, de forma parcial ou total, fruto de falha de elemento de hardware e/ou software não fornecido pela CONTRATADA. Neste caso, ficam suspensos todos os prazos de atendimento até que a CONTRATANTE resolva os problemas externos que provocam a inoperância da solução. Após a CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de forma estável para a reativação da solução, a CONTRATADA realizará avaliação da extensão do dano a solução e as partes definirão em comum acordo o prazo para a reativação da solução. Caso seja necessária a reinstalação da solução, a reinstalação será realizada através dos serviços compatíveis do “Catálogo de Serviços”.

5.3.14.11. **SEVERIDADE INFORMAÇÃO** – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

5.3.14.11.106 Prazo máximo de resposta de até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

5.3.15. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;

5.3.16. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série (quando aplicável), anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada e **severidade** do chamado.

5.3.17. A **severidade** do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

5.3.18. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

5.3.19. No caso de necessidade de substituição integral do equipamento, a CONTRATADA deve realizar a troca da unidade com defeito em até 45 dias.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Wilson Pimenta Santana, Coordenador de Inovação e Infraestrutura Tecnológica**, em 18/11/2021, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Biage da Silveira, Integrante Administrativo**, em 18/11/2021, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.funasa.gov.br/consulta>, informando o código verificador **3343454** e o código CRC **3B91B707**.

Referência: Processo nº 25100.000386/2021-95

SEI nº 3343454

Criado por [gleicimara.lustosa](#), versão 11 por [gleicimara.lustosa](#) em 17/11/2021 15:16:29.