

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Superintendência de Tecnologia da Informação

Gerência de Gestão da Infraestrutura de Tecnologia da Informação

ELEMENTO TÉCNICO Nº 4/2019 - IGESDF/DIAPO/SUTIN/GEINF

DO OBJETO

O objeto deste Elemento Técnico é a aquisição de solução para monitoramento do desempenho de rede, com serviço de assistência técnica on-site, instalação, repasse de conhecimento e operação assistida pelo período de 60 (sessenta) meses, do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF.

Deverá ser entregue comprovação técnica para todos os requisitos aqui presentes, a partir do uso de documentações oficiais e manuais técnicos de domínio público. Não serão aceitas cartas ou quaisquer tipos de declarações emitidas pelo fabricante para a comprovação de quaisquer requisitos técnicos.;Deverão ser apresentados todos os part-numbers que compõem a solução, incluindo aqueles referentes aos serviços e garantias atrelados ao produto.;

Não será aceita a oferta de equipamentos remanufaturados e soluções compostas somente para este certame.

JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

A Tecnologia da Informação é cada vez mais o suporte essencial para a prestação dos serviços da Instituição. Torna-se uma busca constante o alinhamento estratégico entre a TI e as áreas de negócio do Instituto objetivando atender à demanda com alta qualidade em seus serviços além de

visar economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalidade em seus fluxos de trabalho.

O que faz possível toda a comunicação entre equipamentos é a infraestrutura de rede. Essa estrutura necessita de uma gestão eficiente e eficaz com visibilidade em tempo real, emissão de relatórios, com eventos correlacionados permitindo melhor administração do ambiente..

JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO A SER ADQUIRIDO

Os quantitativos a serem adquiridos foram estimados para atender as necessidades do IGESDF pelo período de 60 (sessenta) meses, calculando por base o atual tráfego de rede (flow).

Item	Descrição	Quantidade	Unidade
01	Solução de Monitoramento de Rede	01	Hardware
02	Serviço de Instalação	01	Serviço
03	Suporte Técnico On-Site	12	Meses
04	Repasse de conhecimento	05	Pessoas
05	Serviço de Operação Assistida	40	Horas

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A solução de monitoramento de rede deve atender aos seguintes requisitos:

Requisitos Gerais da Solução

Deve ser uma solução modular, que permita a adição futura de módulos e funcionalidades sem que seja necessária a troca, ou atualização da solução principal.

Todos os componentes da solução devem ser implantados na rede local do ambiente do CONTRATANTE.

Não serão aceitas soluções baseadas em nuvem, ou seja, com componentes ou conexões externas à rede local do CONTRATANTE.

A solução deverá permitir a criação de dashboards ou painéis customizados pelo usuário ou analista.

A customização de dashboards ou painéis deve ser simplificada, sem demandar a alocação de técnicos especializados para desenvolvimento de código ou uso de APIs;

Arquitetura da Solução

A solução deverá ser composta por um único servidor de visibilidade, responsável por demonstrar de maneira gráfica o tráfego de rede, e realizar a coleta de pacotes de rede e flows do ambiente;

Deverá vir com todas as licenças e funcionalidades habilitadas.

O servidor de visibilidade deverá ser entregue em formato de equipamento físico, podendo também ser uma instância para coleta do tráfego físico da rede. Este servidor deverá possuir como requisitos mínimos:

4TB para armazenar pacotes de rede capturados;

32GB de memória;

4 portas 1GbE para coleta de tráfego físico;

Capacidade para analisar ao menos 120.000 flows por minuto.

A solução deverá ser composta por um servidor de visibilidade (responsável por demonstrar de maneira gráfica o tráfego de rede coletado) e por agentes de coleta de tráfego físicos e virtuais, responsáveis por coletar o tráfego físico e virtual do ambiente.

Deve coletar o tráfego da rede através do espelhamento das portas do switch e também através do encaminhamento dos flows de rede dos switches existentes no ambiente.

Deverá ser capaz de analisar os pacotes de rede capturados sem que seja necessária a transferência destes pacotes até a estação de trabalho aonde será feita a análise.

Gerenciamento e administração da solução:

A solução deverá possuir interface web compatível com os protocolos HTTP ou HTTPS;

Deverá possuir relatório de auditoria que permita verificar as ações que foram executadas pelos usuários, com detalhes de data, horário, e atividade executada;

Deverá ser possível utilizar um servidor RADIUS para fazer a autenticação dos usuários que vão acessar a solução;

Deverá ser possível utilizar um servidor TACACS+ para fazer a autenticação dos usuários que vão acessar a solução;

Deverá possuir política de definição de senha com pelo menos tamanho mínimo de senha e período de validade da senha;

Deverá permitir definir o período de inatividade de uma sessão para que seja feito o logout automático do usuário caso ele tenha esquecido a console aberta;

Personalização da Ferramenta

Deverá ser possível realizar o agrupamento de hosts e subnets a fim de criar um ou mais “Grupos de Hosts”;

Deverá ser possível agrupar várias portas TCP e UDP a fim de criar um ou mais “Grupo de Portas”;

Deverá ser possível utilizar parâmetros de camada 4 para definir um serviço ou aplicação.

Monitoramento

A ferramenta deverá possuir um mecanismo para mapear serviços para analisar e entender o comportamento de uma determinada métrica. Esse comportamento deve gerar uma base de conhecimento, que deve ser utilizada para informar ao administrador quando aquela métrica desviou do comportamento esperado;

Caso a métrica mude o comportamento, deverá ser gerado um alerta informando como é o comportamento esperado e como a métrica está se comportando nesse momento;

Essa função deverá aprender de maneira automática o comportamento, sem que seja necessário o administrador especificar quais são os limites para aquela métrica;

Deverá ser possível definir políticas de monitoramento de tráfego de uma interface ou host e que gere alertas caso o parâmetro monitorado ultrapasse os

limites definidos na política. Pelo menos os seguintes parâmetros devem ser monitorados:

Pacotes por segundo;

Bits por segundo;

Novas Conexões por segundo;

Conexões Ativas por segundo;

Percentual de Utilização da Interface;

Percentual de Pacotes Retransmitidos;

Percentual de Bits Retransmitidos;

Deverá ser possível monitorar com diversas métricas a interação entre as diversas camadas de uma aplicação (Por exemplo: Deve ser possível monitorar o tempo de resposta entre os clientes e o servidor de aplicação, e entre o servidor de aplicação e o banco de dados.);

Deverá ser possível estabelecer um diagrama de como as diversas camadas se comunicam;

Deverá ser possível exportar esse diagrama no formato PDF, Visio e CSV;

Deverá possuir um assistente (“Wizard”) que auxilie no mapeamento das dependências da aplicação;

Deverá ser possível monitorar pelo menos as seguintes métricas:

Conexões Ativas;

Banda;

Novas Conexões;

Número de TCP Resets;

Banda de TCP Retransmission;

Throughput Médio da Aplicação por Conexão;

Tempo Médio de duração de uma Conexão;

Tempo de Resposta;

Jitter;

MOS;

Pacote Perdidos;

Percentual de Pacotes Perdidos;

Essas métricas devem ser monitoradas através da funcionalidade de Análise de Comportamento.

Para os relatórios deverá ser possível exportar os relatórios que são gerados pela solução em formato:

CSV;

HTML;

PDF;

Deverá ser possível especificar qual intervalo de tempo o relatório deverá considerar para buscar as informações.

Deverá ser possível selecionar intervalos de tempo em minutos, horas, dias meses e anos;

Deverá ser possível especificar a granularidade do relatório de tráfego de dados, ou seja, o intervalo de tempo entre os pontos do gráfico.

Deverá suportar granularidade de 1 minuto, 15 minutos, 1 hora, 6 horas e 1 Dia.

Deverá ser possível realizar o agendamento de relatórios;

Deverá ser possível personalizar os relatórios e salvá-lo como um modelo que poderá ser utilizado posteriormente;

Deverá ser possível gerar o relatório que demonstre quais foram os elementos da categoria escolhida que mais trafegaram. Esse relatório é também conhecido como TopTalkers. Pelo menos os seguintes relatórios devem estar disponíveis:

Top Hosts;

Top Pares de Host;

Top Pares de Host com as Portas TCP ou UDP utilizadas;

Top Grupos de Host;

Top Pares de Grupos de Host;

Top Pares de Grupos de Host com as Portas TCP ou UDP utilizadas;

Top Aplicações;

Top Aplicações com as Portas TCP ou UDP utilizadas;

Top Portas TCP ou UDP;

Top Grupos de Portas TCP ou UDP;

Top Protocolos;

Top Interfaces de Rede;

Deverá ser possível gerar relatório de tráfego que um determinado host, grupo de host ou subnet tenha trafegado pela rede;

Deverá ser possível organizar a visualização destes dados pelos seguintes parâmetros:

Aplicação;

Porta TCP ou UDP;

Host;

Grupo de Hosts;

Por Conversação entre hosts, ou seja, deve mostrar o endereço IP de Origem e destino e a Porta TCP ou UDP de destino daquela comunicação;

Por conversação entre Grupos de Hosts, ou seja, deve mostrar o endereço nome do Grupo de Hosts de Origem e Destino e a Porta TCP ou UDP de destino daquela comunicação;

Por Marcação de DSCP

Deverá ser capaz de utilizar as informações geradas pela solução para gerar relatórios que contenham as seguintes informações:

Relatórios sobre a Qualidade da Voz sobre IP com pelo menos as seguintes informações:

Qual é o MOS Médio;

Qual é o Jitter Médio;

Como está a Perda de Pacote no protocolo RTP;

Como está a marcação do DSCP para o tráfego;

Relatórios que demonstrem como está o desempenho de uma aplicação, e que seja possível exibir as seguintes informações para o protocolo TCP:

Tempo de Resposta Total;

Tempo de Resposta do Servidor;

Tempo de Resposta de Rede;

Número de Resets;

Número de Retransmissões.

Coleta de tráfego de rede

Deverá ser capaz de descriptografar sessões SSL para as quais ele possua o seu respectivo certificado digital;

Deverá suportar DPI (Deep Packet Inspection) para assinaturas de aplicações em camada 7;

Deverá gerar métricas de tempo de resposta de rede em milissegundos.

Deverá permitir a criação de serviços de captura de maneira que estes possam ser iniciados, interrompidos e retomados sem que se percam os pacotes já capturados;

Deverá ser capaz de armazenar os pacotes de rede de maneira indexada sem a necessidade de banco de dados externo a solução;

Deverá permitir a criação de arquivos de captura relativos a serviços de captura.

Os arquivos devem ser definidos por meio de horário inicial e final;

A solução deverá ser capaz de exportar estes arquivos no formato “.pcap”;

A solução deverá permitir a utilização de filtros nos serviços de captura a fim de reduzir os pacotes capturados e gravados, mantendo apenas os pacotes relevantes para a análise;

Deverá permitir a criação de gatilhos baseados em parâmetros definidos para o fim da captura de pacotes de rede, em que quando as condições definidas forem encontradas em alguma das interfaces de captura, o dispositivo deve finalizar a captura dos pacotes;

Deverá suportar o recebimento de flows dos roteadores e switches da rede, processá-los e transformá-los em relatórios;

Deve ser capaz de fazer a deduplicação de flows que contenham a mesma informação;

Deverá possuir um relatório que demonstre a porcentagem de tráfego que está sendo deduplicada pela solução;

Deve possuir uma tela de status ou relatório que mostre as seguintes informações:

Dispositivos que estão enviando flows para a solução;

Quantidade de flows enviada por dispositivo;

Tipo de flow enviado por dispositivo;

Volume total de flows recebidos pela solução;

Integração com outras ferramentas

Deve ser capaz de receber ou coletar informações do Microsoft Active Directory, para que seja possível identificar qual usuário que estava utilizando uma determinada estação no momento em que a estação estava trafegando dados pela rede.

Compatibilidade

A solução de visibilidade deve ser capaz de receber tráfego de rede nos seguintes formatos:

Netflow versões: v1, v5, v7 e v9

IPFIX

cFlow

Cisco NBAR e NBAR2

Cisco MediaNet,

CiscoASANSEL;

CitrixAppFlow;

sFlow Versões: v2 e v5

J-Flow

PacketeerFDR;

PaloAltoNetworks

Deverá suportar a integração com pelo menos um dos sistemas de escaneamento a seguir:

Nessus;

Rapid7;

Qualys;

nCircle;

Foundstone ou McAfee;

Deve suportar a gravar pacote com o “TimeStamping” fornecido pelo TAP, pelo menos os seguintes fabricantes de TAP devem ser suportados;

cPacket

Gigamon

Anue

Arista

PROPOSTA COMERCIAL

5.1. A proposta deverá ser apresentada em planilha discriminativa, que deverá conter, no mínimo:

- a) nome do representante legal da empresa e dados;
- b) detalhamento do objeto;
- c) as quantidades;
- d) valores unitários e totais por unidade, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;
- e) prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias;
- f) prazo para entrega dos equipamentos e licenças;
- g) dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do Banco da mesma;
- h) CNPJ, telefone/fac-símile, endereço e e-mail;
- i) marca e modelo do objeto;
- j) garantia do objeto; e
- k) Nos preços já deverão estar consideradas todas as despesas com tributos, fretes, transportes, seguros e demais despesas que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto deste Elemento Técnico.

HABILITAÇÕES DA EMPRESA

O Fornecedor deverá apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal, jurídica e técnica, conforme relacionados abaixo:

Referentes às Regularidades Fiscais:

- a) CNPJ – Comprovante de inscrição e de situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- b) União – Certidão Negativa de regularidade com a Fazenda Federal, mediante certidão conjunta negativa de débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) CNDT – Certidão Negativa de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, ou certidão positiva com efeitos de negativa;
- d) FGTS – Certidão Negativa de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante Certificado de Regularidade;
- e) Certidão Negativa de regularidade perante as Fazendas Municipal, Estadual ou Distrital da sede do fornecedor;
- f) CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela Controladoria Geral da União;
- g) CNJ – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
- h) TCU – Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União; e
- i) Certidão Negativa de Falência ou Concordata (art.192, Lei nº11.101/2005), Recuperação Judicial ou Extrajudicial e Execução patrimonial, expedidas pelo setor de distribuição da Justiça Comum, Justiça Federal e Justiça do Trabalho do domicílio ou domicílios da pessoa física ou jurídica.

Referentes à Habilitação Jurídica:

- a) Cópia da Cédula de identidade, quando se tratar de empresa Pessoa Física;
- b) No caso de empresa individual: registro empresarial na junta comercial;
- c) No caso de sociedades comerciais: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na junta comercial. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
- d) Documento comprobatório autenticado de seus administradores reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro);

- e) No caso de sociedades por ações: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, em exercício;
- f) No caso de sociedades civis: inscrição do Ato constitutivo e alterações subsequentes no Registro civil das Pessoas Jurídicas, prova de diretoria em exercício; acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- g) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país: decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir; e
- h) Para todos os efeitos, considera-se como Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da (s) última (s) alteração (ões) referente (s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

Quanto à Representação:

- a) Se representante legal apresentar procuração por instrumento particular ou público, com poderes para praticar os atos pertinentes da Seleção de Fornecedores;
- b) Na hipótese de procuração por instrumento particular, deverá vir acompanhada do documento constitutivo do proponente ou de outro documento em que esteja expressa a capacidade/competência do outorgante para constituir mandatário; e
- c) O representante legal constante na procuração deverá apresentar documento comprobatório autenticado reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro), assim como do sócio outorgante.

Referentes à Habilitação Técnica:

A qualquer momento durante o processo ou no prazo de vigência do instrumento contratual, o IGESDF poderá solicitar, para fins de comprovação, as cópias autenticadas ou os originais da documentação exigida neste elemento técnico.

CONDIÇÕES DE ENTREGA

Os produtos deverão ser entregues no IGESDF no endereço SHMS – ÁREA ESPECIAL - QUADRA 101 - BLOCO A, Brasília – DF, CEP: 70.335-900, no horário

de 09h00min as 17h00min horas, conforme local indicado na ordem de fornecimento.

O Fornecedor dirigir-se-á ao local da entrega munido da(s) Nota Fiscal(is) e da Ordem de Fornecimento;

Durante a vigência do instrumento contratual ou/até o recebimento definitivo do objeto, o local de entrega para fornecimento poderá sofrer modificações, a critério do IGESDF. Neste caso, o novo endereço para entrega constará na Ordem de Fornecimento.

Os produtos deverão ser entregues no interior do local designado e o descarregamento dos mesmos será de responsabilidade do Fornecedor.

O prazo para entrega dos produtos será de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento pelo detentor da Ordem de Fornecimento, exceto quando, a critério do IGESDF, for estabelecido prazo superior na Ordem de Fornecimento.

Em caso de descumprimento, a empresa estará sujeita às penalidades previstas no item 18.1 deste Elemento Técnico, além das previstas no Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

VIGÊNCIA

O prazo de vigência da contratação é de 60 meses, a partir da data de assinatura até o recebimento definitivo do objeto, que deverá ocorrer no prazo fixado no item 6.4, havendo a possibilidade de ser prorrogado posteriormente, mediante Termo Aditivo nos termos do Art. 29 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF

7.2 A referida vigência não exonera o fornecedor do cumprimento da garantia mínima do(s) equipamento(s), contados a partir da data do termo de recebimento definitivo do objeto

GARANTIA

Deve estar prevista na proposta a garantia técnica por parte do fabricante pelo período de 60 (sessenta) meses, contado a partir do recebimento definitivo do equipamento ou software.

A CONTRATADA deverá descrever em sua proposta os termos da garantia técnica oferecida pelo fabricante, incluindo o part number da garantia ofertada,

fornecendo também, em momento oportuno, o número de contrato individual junto ao fabricante;

Os serviços de reparo dos equipamentos serão executados somente e exclusivamente onde se encontram (ON-SITE);

A garantia do fabricante deve possuir, no mínimo, as seguintes características, durante todo seu período de vigência:

Reposição de peça ou equipamento defeituoso; o substituto deverá ser novo, de primeiro uso e de modelo igual ou superior ao danificado, e deverá ser enviado pelo fabricante – às suas expensas – para o endereço registrado da CONTRATANTE, passando à propriedade desta e imediatamente sendo incluído no contrato de manutenção vigente em substituição ao equipamento danificado; adicionalmente, o equipamento substituído deverá ser retirado pela CONTRATADA ou enviado ao fabricante, que arcará com as despesas, em até 5 dias úteis;

Não será aceita garantia para reposição de equipamentos da empresa revendedora.

Garantia da atualização do sistema operacional ou firmware, provendo o fornecimento de novas versões por necessidade de correção de problemas ou por implementação de novas características;

Acesso ao serviço de assistência técnica do fabricante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; os chamados deverão ser atendidos por engenheiros certificados e especializados do quadro de funcionários do fabricante, em inglês ou português;

Acesso seguro 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por parte da CONTRATANTE, utilizando-se de código individual, a ferramentas de autosserviço no sítio do fabricante, que permitam o diagnóstico e sugestões de solução de problemas quando possível;

SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

A instalação e configuração deverá ser concluída em até 30 dias corridos após a entrega da(s) solução.

Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento online ou on-site para discutir os processos da instalação;

A contratada deverá fornecer documentação completa dos procedimentos de instalação e configuração dos componentes da solução no ambiente de TI da instituição;

As atividades de instalação e configuração da solução devem ser realizadas localmente no site da Contratante a menos que seja acordado diferente entre as partes;

Deverá ser elaborado um plano de execução, incluindo o cronograma de todas as atividades a serem realizadas;

A Contratada deverá fornecer a última versão disponível das licenças de uso dos softwares ofertados, observando as características, condições, quantidades e especificações constantes do Termo;

Correrão por conta da Contratada as despesas com o frete, transporte, seguro e demais custos advindos da entrega dos produtos;

A Contratada será responsável pela implantação, integração, configuração e testes de todas as soluções adquiridas;

A implantação compreende atividades como:

Instalação de todos equipamentos e softwares ofertados;

Instalação do sistema operacional em sua última versão estável;

Instalação de licenças, caso necessário;

Configuração de rede;

Configuração de Alta Disponibilidade;

Configuração de identificação de usuário;

Configuração de armazenamento e logs;

Configuração das políticas de segurança de acesso;

Testes de validação da instalação e configuração.

SUPORTE TÉCNICO ON-SITE

O serviço ofertado pela Contratada terá validade por 12 (doze) meses, podendo ser renovado anualmente por até 60 (sessenta) meses

O serviço de suporte técnico da contratada deverá ser executado dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados a seguir:

Nível de Acordo de Serviço: 24x7

Nível de Criticidade	Descrição do Impacto	Prazo de Resolução
Crítico	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade da solução	04 horas
Alto	Degradação do ambiente de produção onde alguma função da solução está indisponível ou intermitente.	12 horas
Médio	Degradação do ambiente de produção, embora isso ainda não afete o usuário final, onde a solução apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas.	03 dias úteis
Baixo	Manutenção corretiva ou preventiva	05 dias úteis

O término do atendimento não poderá ultrapassar o prazo estipulado para os diferentes níveis de criticidade.

Caso a Contratada não cumpra com os prazos estipulados, ela estará passível às sanções administrativas cabíveis.

Os serviços de suporte técnico devem estar em conformidade com as seguintes características:

Possibilidade de realização de diagnóstico de problemas e suporte remotos.

Atendimento telefônico direto por especialistas da área técnica.

Suporte de hardware nas instalações físicas ("On-Site").

As peças e mão-de-obra deverão estar inclusas no serviço.

Deverá ser realizado por profissional devidamente certificado pela fabricante da solução ofertada.

Acesso a informações e serviços eletrônicos de suporte, tais como:

Site de suporte onde os técnicos de TI podem obter informações sobre software e documentações, abertura e acompanhamento de chamados.

O chamado aberto junto à Contratada, após fechado, poderá ser reaberto, se necessário a qualquer momento fazendo referência ao número original de identificação da chamada.

Considera-se suporte técnico On-Site as atividades que devem ser executadas de forma presencial e acompanhadas por funcionário da Contratante.

A Contratada deverá iniciar o atendimento de acordo com os prazos estipulados para o nível de criticidade. O início do prazo para o atendimento é o mesmo para os tipos de suporte On-site e Remoto.

Os serviços de manutenção e suporte técnico poderão ser acionados a partir da data da assinatura do contrato.

A Contratada deverá comprovar a possibilidade de atendimento presencial dentro do prazo mínimo de serviço estipulado no Prazo de Resolução de Problemas. A Contratada deverá estar localizada geograficamente a uma distância de até 200 km do local de instalação para garantir o cumprimento dos níveis de serviço.

A manutenção corretiva compreende os serviços para o restabelecimento do perfeito funcionamento dos equipamentos, com fornecimento de peças, de acordo com as especificações do fabricante, quando da ocorrência de quaisquer falhas ou defeitos nos componentes de hardware.

A Contratada deverá prestar os serviços de manutenção, com aparelhamento e ferramentas próprios, e técnicos com especialização, devidamente identificados.

Os componentes, peças e materiais defeituosos deverão ser substituídos por outros novos, de primeiro uso, e possuir características iguais ou superiores ao item substituído, devendo sempre passar pela avaliação da equipe técnica da contratante.

Os serviços de manutenção serão prestados com atendimento presencial, on-site, e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado, ajustes, reparos e correções necessárias para recolocar os equipamentos e software em perfeito estado de funcionamento.

O fornecimento de peças de reposição ficará sob responsabilidade da Contratada, não ensejando qualquer custo adicional para o Contratante.

O suporte técnico consiste no restabelecimento do funcionamento correto dos equipamentos cobertos por esta contratação, assim como suas funcionalidades, através de um conjunto de ações e atividades (de configuração) que permitam a habilitação, a implementação/aplicação, a manutenção e a colocação em produção de quaisquer funcionalidades destes dispositivos.

O suporte técnico deverá ser realizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados.

Em caso de manutenção corretiva ou atualização de versão de software, caberá à Contratada arcar com os custos necessários.

Caso haja necessidade de atualização de firmware dos equipamentos ou de seus componentes, a Contratada deve providenciar o pacote de software e efetuar o serviço de atualização.

Fica facultado à equipe técnica da contratante o fornecimento de acesso remoto para atendimento do tipo suporte, em caso onde os problemas identificados permitam esse tipo de atuação.

A Contratada deverá informar o número do telefone de suporte, e-mail e endereço de Internet para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos dos serviços. O contato telefônico deverá ser do tipo “sem custo” (0800).

O registro do horário da abertura do chamado será feito através do número do protocolo de atendimento que deverá ser informado pela Contratada ou através do horário de envio do e-mail com a solicitação da contratante.

Caso a Contratada necessite de prazo maior que o estabelecido ou necessite remover o equipamento de seu local de instalação, em razão dos serviços não poderem ser executados no local de instalação do equipamento, a Contratada deverá substituir o equipamento (ou o componente defeituoso) por outro, dentro dos prazos estabelecidos no Prazo de Resolução Crítico, com características e capacidades iguais ou superiores ao substituído, até que seja efetuado o reparo ou a substituição do componente defeituoso.

Os equipamentos substitutos deverão ser instalados e ativados de modo a garantir que todas as funções e atividades providas pelo equipamento original estejam totalmente operacionais e ambientadas de acordo com as necessidades da Contratante.

É responsabilidade da Contratada a realização de toda e qualquer atividade necessária para o transporte, ativação, ambientação e adaptação dos equipamentos (incluindo a instalação e customização de softwares e migrações de dados), assim como a sua posterior desinstalação e remoção com reinstalação dos itens definitivos.

Quando constatada a impossibilidade do conserto ou passados 30 (trinta) dias corridos, a substituição passará a ser definitiva.

Se, em razão da complexidade dos reparos, for necessária a remoção do equipamento das instalações da Contratante, observar-se-á o seguinte:

A remoção somente será possível mediante justificativa, devidamente aceita pela Contratante, e assinatura de termo de responsabilidade por parte da Contratada.

Todas as despesas referentes ao transporte e ao seguro do equipamento correrão por conta da Contratada, sendo sua exclusiva responsabilidade reparar quaisquer avarias decorrentes deste transporte.

Os serviços deverão ser executados de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de funcionamento, com suas características originais mantidas.

Os componentes instalados em substituição aos danificados deverão ter características, no mínimo, iguais aos originais do equipamento. Mesmo que sejam utilizados componentes com características superiores, não haverá ônus adicional.

Todas as peças, componentes e acessórios necessários à manutenção corretiva serão fornecidos à base de permuta, ficando estabelecido que as peças, componentes e acessórios colocados em substituição aos defeituosos tornar-se-ão de propriedade da contratante, e as peças, componentes e acessórios retirados poderão ser recolhidos pela Contratada;

Correrá por conta exclusiva da Contratada a responsabilidade pelas manutenções no endereço definido para as atividades de suporte, bem como pelo deslocamento de seus técnicos ao local de instalação do equipamento, pela retirada e entrega do mesmo e por todas as despesas de transporte, estada, frete e seguro correspondentes ou quaisquer outras necessárias ao cumprimento do serviço de manutenção.

Entende-se por término do atendimento a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado, estando condicionado à aprovação da equipe técnica da Contratante.

TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A transferência de tecnologia tem o objetivo de auxiliar a Contratante na internalização do conhecimento técnico e operacional da solução desenvolvida, devendo ser entregue na forma de um treinamento de 1 turma de até 5 pessoas com duração de 20 horas por turma, a ser realizado na cidade de Brasília/DF.

O treinamento se dará por meio presencial, nas instalações da CONTRATADA, obrigatoriamente na cidade de Brasília/DF.

Após a assinatura do Contrato, a CONTRATANTE convocará, por meio dos gestores do Contrato, a reunião inicial, cuja pauta observará pelo menos:

Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto.

Prazos para a entrega do Ementa do repasse de conhecimento e material didático.

O início da prestação do serviço de treinamento se dará após o levantamento inicial de turmas por parte da CONTRATANTE, a ser comunicado à CONTRATADA, por meio do seu preposto.

Cada turma será solicitada pela CONTRATANTE por meio de ordem de serviço – OS, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA por meio de ofício ou documento equivalente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data prevista de início da realização do treinamento.

A turma deverá possuir no máximo 5 (cinco) alunos inscritos.

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todo material e documentação necessários à perfeita compreensão da solução instalada.

A documentação deverá ser entregue até o primeiro dia da realização do treinamento e deverá abordar as características e funcionamento das tecnologias e serviços relacionados às soluções providas pela CONTRATADA, incluindo equipamentos, softwares e outros recursos utilizados.

A transferência de conhecimento deverá ser preferencialmente ministrada em horário comercial (8h às 18h) e em dias úteis, podendo ser excepcionalmente prestado em horário e datas alternativas, a pedido da CONTRATANTE.

A transferência de conhecimento deverá ser ministrada em língua portuguesa por instrutor certificado pelo fabricante da solução. Tais exigências são relevantes em função da necessidade de se ter um profissional que conheça profundamente a solução a ser implementada, que não apresente conteúdo aquém do demandado ou que apresente informações erradas e indique configurações incorretas que ponham em risco o equipamento e o ambiente tecnológico da Contratante.

A qualquer tempo, o Fiscal do Contrato poderá solicitar comprovação de qualificação técnica de qualquer profissional que esteja atuando no contrato, podendo solicitar sua substituição em caso de desconformidade com as exigências feitas. A substituição dos profissionais indicados durante a execução do contrato somente será permitida por outros com qualificações iguais ou

superiores às exigidas neste Termo de Referência e após aprovação pela equipe da Contratante.

Todo material entregue será de propriedade da Contratante e poderá ser reproduzido sem nenhum ônus ou necessidade de permissão.

A CONTRATADA, previamente à realização do treinamento, deverá elaborar e submeter para apreciação, análise e aprovação da Contratante a ementa do treinamento com os temas a serem abordados durante sua realização.

A CONTRATADA expedirá certificado de conclusão aos alunos que cumprirem os requisitos de aprovação e/ou aproveitamento estabelecidos.

A frequência do corpo discente e docente deverá ser comprovada.

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à Contratante, qualquer situação, fato ou evento que impeça ou interrompa a execução do treinamento, para que sejam realizados os ajustes necessários ao alcance dos objetivos educacionais.

Nesse caso, verificado que os objetivos pedagógicos não foram alcançados, o treinamento deverá ser refeito sem ônus para a Administração.

Todos os encargos e despesas para realização do treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive aquelas decorrentes da eventual repetição do treinamento insatisfatório.

O serviço estará apto a ser faturado pela CONTRATADA após a elaboração de relatório conclusivo que ateste o cumprimento dos requisitos de execução do treinamento e homologação da ordem de serviço de treinamento por parte do Fiscal do Contrato.

Em caso de interrupção, por motivos alheios à CONTRATANTE, e não se configurar hipótese para o refazimento do treinamento, não haverá qualquer pagamento.

Em caso de haver interrupção motivada pela CONTRATANTE, haverá pagamento proporcional às horas ministradas até o momento da interrupção.

SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

Após a entrada em operação da solução ofertada, iniciar-se-á o acompanhamento de forma presencial na sede da contratante.

O período de operação assistida será de 2 (duas) semanas, contabilizados em horas úteis (8h-18h), e tem como objetivo minimizar todo e qualquer impacto que possa ocorrer no uso da nova solução, através do acompanhamento dos

técnicos da CONTRATADA, de modo a responder de forma rápida e assertiva, questões como:

Correção de erros;

Solução de dúvidas dos usuários, gestores e de TI;

Verificação do desempenho, otimização e disponibilidade da Solução;

Atualização da documentação e scripts;

Auxílio a equipe da CONTRATADA no atendimento de segundo e terceiro nível;

Entre outras atividades necessárias para estabilização da solução.

A operação assistida abrange todo o ambiente de execução, incluindo todos os softwares e hardwares de apoio fornecidos pela CONTRATADA.

Deverá ser alocado na sede da contratante por profissionais que tenham acompanhado todo o processo de implantação do projeto, para facilidade de comunicação e agilidade no atendimento.

O conjunto de atividades que envolvem esta etapa serão executados, obrigatoriamente, in loco, ou seja, na sede da contratante, durante todo o período estipulado para esta fase. Entretanto, o período e a quantidade de profissionais da CONTRATADA alocados para esta atividade, poderá sofrer alterações conforme o andamento do projeto e anuência da equipe técnica.

O formato de execução desta atividade, só poderá ser alterado de presencial para qualquer outro formato, com a autorização da contratante, por intermédio de seus agentes responsáveis pelo projeto.

A responsabilidade pela gestão de seus funcionários, como também todos os custos envolvidos neste processo (exemplo: diárias, deslocamentos, hospedagens, alimentação e etc.) E demais requisitos necessários para esta atividade, serão de responsabilidade da Contratada.

A operação assistida deverá ser prestada, preferencialmente, em horário comercial. Fora deste horário, apenas se agendado pela contratante.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cumprir o objeto deste elemento técnico, dentro do prazo fixado, em conformidade com a proposta apresentada, ficando ao seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes do fornecimento.

Ao emitir a nota fiscal o Fornecedor deverá seguir fielmente a descrição do produto, conforme descrição do subitem 4.1.

Acusar o recebimento da Ordem de Fornecimento encaminhada por meio do endereço eletrônico correspondente ao seu envio.

Manter atualizados os dados cadastrais, comunicando ao IGESDF toda e qualquer alteração.

Fornecer o(s) produto(s), rigorosamente, de acordo com as especificações constantes no subitem 4.1, não se admitindo procrastinação em função de pedido de revisão de preço ou substituição de marca.

Responsabilizar-se pelo transporte do(s) produto(s) de seu estabelecimento até o local determinado, bem como pelo seu descarregamento até o interior do local de entrega, observando as regras para manutenção da sua qualidade.

Garantir a boa qualidade do(s) produto(s) fornecido(s), respondendo por qualquer deterioração, substituindo sempre que for o caso.

Substituir, após solicitação do Fiscal, ou propor a substituição da(s) marca(s) do(s) produto(s) registrado(s), desde que haja autorização do IGESDF, mantendo no mínimo o(s) padrão(ões) fixado(s) neste elemento técnico, sempre que for comprovado que a qualidade da(s) marca(s) atual(is) não atende(m) mais às especificações exigidas ou se encontra(m) fora da legislação aplicável.

Substituir, reparar e corrigir, no prazo fixado de 5 (cinco) dias úteis, o objeto com avarias ou defeitos, sem qualquer ônus para o IGESDF.

Arcar com todas as despesas pertinentes ao fornecimento registrado, tais como tributos, fretes, embalagem e demais encargos.

Responder, integralmente, pelos danos causados ao IGESDF ou a terceiros, por sua culpa ou dolo, não reduzindo ou excluindo a responsabilidade o mero fato da execução ser fiscalizada ou acompanhada por parte do IGESDF e dos participantes.

Os produtos deverão ser entregues conforme as exigências deste instrumento.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Indicar os locais e horários em que deverá ser entregue o produto.

Autorizar o pessoal da Contratada, acesso ao local da entrega desde que observadas às normas de segurança do IGESDF;

Rejeitar no todo ou em parte, o produto entregue em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor;

Garantir o contraditório e ampla defesa;

Efetuar o pagamento à Contratada nas condições estabelecidas deste Elemento Técnico;

Acompanhar e fiscalizar a execução do instrumento contratual, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva execução do objeto.

Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução da entrega deste Elemento Técnico, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Pagar a Contratada o valor resultante da aquisição dos softwares, no prazo e condições estabelecidas no Contrato.

Fornecer todos os subsídios necessários ao desempenho da atividade da Contratada, encaminhando os documentos necessários à adequada realização dos serviços;

FISCALIZAÇÃO

A fiscalização e atesto das Nota (s) Fiscal (is) será realizado pela Gerência de Tecnologia da Informação do IGESDF.

PAGAMENTO

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, por meio de depósito bancário em conta corrente, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade responsável.

Sendo o pagamento realizado mediante depósito em conta corrente, o Fornecedor não deverá fazer a emissão de boleto bancário, sob pena de haver cobrança indevida.

PENALIDADES

O atraso injustificado na entrega do(s) serviço(s) e produto(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, às seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da aquisição, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

O atraso injustificado de entrega dos itens superior a 30 (trinta) dias corridos, será considerado como inexecução total do objeto, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente do IGESDF.

LOCAL E DATA

Brasília/DF, 21/setembro/2019.

Identificação do Responsável pela elaboração do Elemento Técnico nº 4/2019:

EDILMARA ALBINO DATO

GERENTE DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Matrícula 00004274

Identificação do Responsável da área técnica:

EDILMARA ALBINO DATO

GERENTE DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Matrícula 00004274

Na atribuição de autoridade imediata superior responsável pela Superintendência de Tecnologia da Informação, APROVO e AUTORIZO o presente Elemento Técnico, em observância ao Art. 2º, §1º do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

MARCOS FLÁVIO DE SOUZA

SUPERINTENDENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Matrícula 00003047