

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1 OBJETO

Contratação de garantia de hardware e software para o equipamento DELL EMC VNX5400, localizado no Data Center da Primesys-Embratel em São Paulo.

2 EQUIPAMENTO

A contratação de Garantia para o equipamento de armazenamento da ITAIPU deve ser da modalidade Premium Hardware Support ou ProSupport for Mission Critical durante 3 (três) anos, e contemplar as unidades descritas a seguir.

2.1 Unidade de armazenamento DELL EMC VNX5400

a) Garantia por 3 (três) anos na modalidade Premium Hardware Support ou ProSupport for Mission Critical.

b) O número de série do equipamento DELL EMC VNX5400 atual é CKM00143702210, registrado na DELL EMC com contrato de número 30488481H.

c) A garantia deve contemplar todas as licenças fornecidas anteriormente, incluindo upgrades e atualizações e deve ser ativada de forma que possa ser utilizada no equipamento atualmente instalado na ITAIPU.

d) Localização do equipamento:

Data Center Lapa Primesys-Embratel
Rua Aldo de Azevedo, 200 - Alto de Pinheiros
CEP 05453-030
São Paulo - SP

e) Dado do equipamento:

- Modelo: DELL EMC VNX5400
- Flare: 05.33.008.5.119
- 2 Storages Processors (SPA e SPB)
- 2 Storages Pools
- 9 Discos SSD de 100Gb (1 utilizado como Spare)
- 50 Discos NL-SAS de 1Tb (6 utilizados como Spare)
- Capacidade RAW: 46Tb
- Capacidade Útil: 28.6Tb

Nota: Em caso de mudança de endereço, dos equipamentos listados acima, a ITAIPU notificará a CONTRATADA previamente.

3 GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA REMOTA

3.1 Garantia

3.1.1 A garantia estabelecida neste subitem compreende:

- a) a garantia e suporte abrangerá, por 3 (três) anos, todos e quaisquer defeitos em todos os hardwares e softwares do equipamento, seus componentes e acessórios que compõe a solução descrita no item 2, inclusive nos casos em que a FABRICANTE descontinuar;
- b) a correção ou melhoria (upgrade) dos softwares fornecidos com a solução, a ser aplicado pela CONTRATADA através dos serviços de garantia e sua assistência técnica local;
- c) os serviços de assistência remota oficiais do FABRICANTE, descritos no subitem 3.2;
- d) a substituição do equipamento que apresentar problema durante o período de garantia, consecutivamente por mais de 3 (três) vezes, ou o mesmo defeito em um intervalo de 60 (sessenta) dias.

3.1.2 O serviço de garantia deverá ser provido diretamente pelo FABRICANTE e cobrir o equipamento da solução utilizada pela ITAIPU, descrito no item 2, compreendendo os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem ou acondicionamento pelo período de vigência do contrato.

3.1.3 Os componentes danificados deverão ser substituídos, entregues, instalados e configurados, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso, nos datacenters da ITAIPU.

3.1.4 Os componentes fornecidos em substituição deverão estar cobertos por garantia do FABRICANTE, compreendendo os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem ou acondicionamento pelo período de vigência do contrato.

3.1.5 A substituição de peças do equipamento defeituoso deve ser por peças idênticas ou superiores originais do FABRICANTE, sem custo para ITAIPU. Neste caso, o período de garantia do novo componentes/peças, deverá ser contado a partir da data da substituição até o final do contrato estabelecido.

3.1.6 O atendimento para as atividades de garantia devem obrigatoriamente seguir os tempos definidos na tabela abaixo:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	INÍCIO DO ATENDIMENTO	ENCERRAMENTO DO CHAMADO
1	Crítica	30min	6 h
2	Grave	2 h	12 h
3	Média	3 h	Próximo dia útil
4	Solicitação	8 h	Próximo dia útil

3.1.7 Todos os chamados relativos a defeitos ou mau funcionamento de softwares do equipamento deverão ser atendidos em até 6 (seis) horas a contar da abertura do chamado, e caso o problema detectado já tenha solução disponível, a correção ou disponibilização do software com a correção deve ser imediata, independente do hardware a ser instalado.

3.1.8 Caso a solução do problema exija o desenvolvimento de novo código de software, deve ser proposta solução de contorno até a solução final. Caberá aos técnicos do FABRICANTE ou da empresa autorizada identificar os softwares responsáveis pelo mau funcionamento do sistema.

3.1.9 No final do atendimento, o técnico da CONTRATADA deverá elaborar relatório no qual conste o problema causador do chamado, a solução encontrada, as pendências, a data e hora do chamado, do início e do fim do atendimento. Esse relatório deve ter a concordância e assinatura de um técnico da ITAIPU.

3.2 Assistência Técnica Remota

Durante a vigência da garantia especificada no subitem 3.1, a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal oficial de contato com o FABRICANTE, para:

3.2.1 Prover orientações, fornecimento de procedimentos, respostas a consultas e demais informações inerentes ao serviço de suporte técnico remoto.

3.2.2 Realizar intervenção remota, através de contato telefônico, sítio web ou e-mail, quando necessária. Esta intervenção pode ser através de serviço de terminal ou VPN, conforme aprovado pela ITAIPU.

3.2.3 Disponibilizar uma central de atendimento (número telefônico e endereço de e-mail) como canais oficiais para abertura de chamados de suporte técnico.

3.2.4 Garantir a disponibilidade e o atendimento dos serviços da central de atendimento em regime 24 x 7 x 365, atendendo às exigências da tabela 1.

3.3 Entrega do Certificado de Garantia

3.3.1 A CONTRATADA deverá entregar documento contendo os dados do certificado de garantia emitido pela fabricante e comprovar a validade do mesmo. O documento deverá ser entregue anualmente para a ITAIPU, considerando os seguintes prazos:

3.3.1.1 A garantia deverá ser fornecida a partir de 06/12/2017, data de encerramento da garantia atual.

3.3.1.1.2 Caso o documento contratual seja assinado em data superior ao término da garantia vigente, estipula-se que a garantia iniciará a zero hora do primeiro dia útil após a assinatura do contrato pelas partes.

3.3.1.2 Nos anos seguintes o documento deverá ser entregue em até 10 dias úteis, após a renovação da garantia vigente e validação da ITAIPU.

4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

4.1 Os profissionais alocados na execução do objeto desta contratação deverão ser do FABRICANTE, ou autorizados por ele, e possuírem as Certificações para operar o equipamento. Essas certificações deverão ser apresentadas em até 5 (cinco) dias úteis a partir da data estabelecida na Ordem de Início de Serviços.

4.2 A ITAIPU não aceitará profissionais que não atendam a qualificação técnica no subitem 4.1 ou que não desempenhem satisfatoriamente os serviços objeto desta contratação, devendo a CONTRATADA notificar o FABRICANTE a substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer a realização dos serviços, sem nenhum custo adicional à ITAIPU.

5 DEMAIS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

Para o aceite da solução, a CONTRATADA deve:

5.1 Fornecer, em até 10 (dez) dias úteis após a Ordem de Início dos Serviços, toda a documentação técnica exigida, manuais, diagramas lógicos e físicos, procedimentos de operação dos produtos, impresso e em meio digital preferencialmente nos idiomas Português ou Espanhol, excepcionalmente em Inglês.

5.2 Fornecer caso necessário, a critério da ITAIPU, em até 10 (dez) dias úteis após a Ordem de Início dos Serviços, licenças ou softwares adicionais para operar a solução contratada, sem custo adicional para ITAIPU.

5.3 Apresentar, em até 10 (dez) dias úteis após a Ordem de Início dos Serviços, a comprovação de que o suporte registrado junto a FABRICANTE atende as características descritas no item 2.

5.4 Fornecer, em até 10 (dez) dias úteis após a Ordem de Início dos Serviços, todos os recursos necessários de programas/produtos (drivers) para o pleno funcionamento da solução proposta, sem custos adicionais para a ITAIPU.

5.5 Entregar montados e funcionando os componentes substituídos no equipamento no datacenter da ITAIPU, fornecendo quaisquer acessórios ou dispositivos que sejam necessários para a operação adequada da solução.

5.6 Responsabilizar-se pelo transporte e integridade dos componentes fornecidos. Qualquer problema causado pelo transporte ou manipulação incorreta do equipamento ou dos componentes, implicará em sua substituição sem custo para ITAIPU.

5.7 Prestar esclarecimentos de dúvidas sobre todos os softwares que compõem a solução descrita no item 2, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a Ordem de Início dos Serviços, considerando necessidades de configuração e a utilização dos softwares, implementação de novas funcionalidades nos softwares, e auxílio na instalação de atualizações de software e firmware dos produtos utilizados.

5.8 Caso a CONTRATADA não seja um distribuidor ou revenda autorizada pela fabricante, a licença deverá ser emitida em nome da ITAIPU.

5.9 A Contratada deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis após a Ordem de Início dos Serviços, a Planilha Auxiliar de composição de preços, nos moldes daquela indicada no Anexo Planilha de Preços.