

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

VERSÃO EM PORTUGUÊS
VERSIÓN EN PORTUGUÉS

1. OBJETO

Renovação de Suporte e direito de Atualização de versões de licenças Tableau Server y Tableau Desktop.

2. ALCANCE DA SOLUÇÃO

O alcance da solução compreende a provisão para **36 (trinta e seis)** ~~60 (sessenta)~~ meses, a partir da Ordem de Início do Serviço, do suporte técnico e direito de atualização de versões referentes às licenças de propriedade da ITAIPU, considerando a política **Standard Support** ~~do Programa Elite de Suporte~~ do fabricante (<https://www.tableau.com/support/services>). ~~(<http://mkt.tableau.com/files/tableau-elite-support-policy.pdf>).~~

Detalhamento dos itens solicitados:

Item	Produto	Unidade	Quantidade
1	Suporte Técnico e Direito de Atualização de Versões de Tableau Desktop.	Unidade por ano	35
2	Suporte Técnico e Direito de Atualização de Versões de Tableau Server 8 Cores.	Unidade por ano	1

3. PROVISÃO

A ITAIPU emitirá para a CONTRATADA a OIS - Ordem de Início de Serviços, para a provisão da atualização do Suporte Técnico das Licenças dos produtos Tableau de propriedade da ITAIPU. A CONTRATADA deverá liberar, em 15 dias corridos a partir da OIS, o documento comprobatório emitido pelo fabricante (Tableau) que demonstre que a ITAIPU tem contratado o suporte e direito de atualização de versões, com o programa Elite do fabricante, e a propriedade das licenças perpetuas. Todas as informações deverão ser possíveis de verificação no site do fabricante (Tableau Customer Portal).

4. DIREITO DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

A ITAIPU terá direito a atualizar, sem custo adicional, as licenças legalmente instaladas em seus equipamentos do produto *Tableau Server e Tableau Desktop*, independentemente do parceiro que foram adquiridas, sejam eles no Brasil ou Paraguai, a partir da data de lançamento oficial da nova versão dos produtos e durante a vigência do contrato.

Ficará a critério exclusivo da ITAIPU a instalação das "novas versões" adquiridas, o que poderá ocorrer, inclusive, após o término da vigência do contrato.

Entende-se por "novas versões" todas as correções, melhorias e evoluções incluídas no produto adquirido sem a perda das funcionalidades disponíveis em versões anteriores.

5. SUPORTE TÉCNICO REMOTO

A CONTRATADA deve:

5.1 Realizar orientações, fornecimento de procedimentos, respostas às consultas e demais informações inerentes ao serviço de suporte técnico remoto, através de contato telefônico ou meio eletrônico, devendo possuir ferramenta *web* de registro e acompanhamento de chamados.

5.2. **Garantir a disponibilidade técnica e o atendimento dos serviços de suporte conforme a política do fabricante (Standard Support), e respeitando os níveis de serviço especificados na tabela a seguir:**

~~Garantir a disponibilidade técnica e o atendimento dos serviços de suporte em regime 5 x 8, (cinco dias na semana x oito horas por dia) para todo o conjunto de serviços que faz parte do escopo contratado e para os produtos detalhados nos itens 1 e 3, via suporte telefônico, ou por meio eletrônico, no idioma português ou castelhano sem limites de acionamentos e devendo responder aos requisitos dos níveis de serviço especificados na tabela a seguir:~~

DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA CONHECIMENTO DO PROBLEMA	FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO CHAMADO TEMPO DE RESPOSTA
Prioridade 1	2-h 8 h	4-h 24 h
Prioridade 2	2-h 24 h	6-h 72 h
Prioridade 3, 4 y 5	2-h	24-h

Notas:

- O início da prestação do serviço de **suporte técnico remoto**, que poderá ser feito mediante soluções de acesso remoto como VPN, Citrix, RDP, WEBEX ou de solução da própria CONTRATADA, não poderá ultrapassar o tempo máximo (em horas úteis) estabelecido na coluna **TEMPO DE RESPOSTA CONHECIMENTO DO PROBLEMA**, a partir da abertura do chamado pela ITAIPU., ~~tendo a CONTRATADA até o tempo máximo (em horas úteis) estabelecido na coluna TEMPO DE RESPOSTA para concluir as ações de suporte para efetiva solução do problema ou solução de contorno.~~
- O encerramento do atendimento e fechamento do chamado somente poderá ser realizado depois de validado e atestado pela ITAIPU.

6. CONDIÇÕES DE PROVISÃO E APROVAÇÃO

Todos os itens deverão ser obrigatoriamente fornecidos pela mesma CONTRATADA.

A ITAIPU emitirá Ordens de Serviço para a CONTRATADA, para a renovação anual do Serviço de Suporte e Direito de Atualização de Versões, com antecedência de 15 dias ~~antes~~ do vencimento do período atual de suporte. O direito de atualização inclui correções de erros e suporte remoto para o equipamento de administração do ambiente. Em caso de necessidade, a CONTRATADA deve servir de mediador entre Tableau e a ITAIPU.

7. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

7.1 Principais ambientes operacionais:

7.1.1 Sistemas Operacionais:

- a) AIX 5.3 e Superiores;
- b) Microsoft Windows 2003, 2008 e 2012 (Versões Server);
- c) RedHat Enterprise Linux 6 e superiores;
- d) Oracle Enterprise Linux 6 e superiores.

7.1.2 Plataformas de Virtualização:

- a) VMWare vSphere 5.1;
- b) OracleVM 3.2 e superiores;
- c) PowerVM e Particionamento Lógico (LPAR).

7.1.3 Banco de Dados:

- a) Oracle;
- b) SQL Server;
- c) DB2;
- d) MySQL Server;
- e) Adabas.

7.1.4 Informações adicionais:

- a) Diretório *OPENLDAP 2.4 e TDS (Tivoli Directory Server)*;
- b) Samba 3 e 4;
- c) NTLM v1 e superiores;
- d) *Citrix*;
- e) *IBM Lotus Notes*;
- f) Servidores *WEB: Apache e IIS*;
- g) Servidor de Aplicação *WebLogic*;
- h) Legado de aplicações *Visual Basic, .Net, Clipper, Natural, Clarion, Centura*;
- i) Antivírus *Trend Micro*;
- j) Servidor de impressão *CUPS*;
- k) Gerenciador *WSUS*;
- l) Suíte de monitoramento *Tivoli*;
- m) Aproximadamente 3500 estações de trabalho *Windows*;
- n) Aproximadamente 150 servidores *Windows*;
- o) Filtro de Conteúdo *WebSense*;
- p) Todos os servidores inicializam via *SAN*;
- q) Dois *Data Centers* distantes a aproximadamente 6 km, interligados por canais ópticos em *FC e Ethernet*.

7.2 Equipamentos INTEL e Estrutura de Armazenamento:

7.2.1 Quatro chassis HP c7000 com Lâminas HP Proliant BL620c G7 com conexões FC SAN.

7.2.2 Duas Unidades de Armazenamento EMC EMC VMAX 20K.

7.2.3 Duas unidades de equipamentos EMC VPLEX.

VERSÃO EM CASTELHANO
VERSIÓN EN CASTELLANO

1. OBJETO

Renovación de Soporte y Derecho de Actualización de versiones de licencias de Tableau Server y Tableau Desktop.

2. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN

El alcance comprende la provisión **por 36 (treinta y seis) meses, a partir de la Orden de Inicio de Servicios**, de soporte técnico y derecho de actualización de versiones conforme las necesidades de la ITAIPU, considerando la política **Standard Support del Programa Elite de Soporte** del fabricante

(<https://www.tableau.com/support/services>).

(~~<http://mkt.tableau.com/files/tableau-elite-support-policy.pdf>~~).

Detalle de productos solicitados:

Item	Producto	Unidad	por	Cantidad
1	Soporte Técnico y Derecho de Actualización de versiones de Tableau Desktop.	Unidad año	por	35
2	Soporte Técnico y Derecho de Actualización de versiones de Tableau Server 8 Cores.	Unidad año	por	1

3. PROVISIÓN

La ITAIPU emitirá a la CONTRATADA la OIS - Orden de Inicio de Servicios para la provisión de la actualización del Soporte Técnico de las licencias de los productos Tableau de propiedad de la ITAIPU. La CONTRATADA deberá liberar, en 15 días corridos a partir de la OIS, el documento comprobatorio emitido por el fabricante (Tableau) que demuestre que la ITAIPU ha contratado el soporte y derecho de actualización de versiones, con el programa Elite del fabricante, y la propiedad de las licencias perpetuas. Todas las informaciones deberán ser verificable en el sitio web proveído para este fin por el fabricante (Tableau Customer Portal).

4. DERECHO DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

La ITAIPU tendrá derecho a actualizar, sin costo adicional, las licencias legalmente instaladas en sus equipos, de los productos *Tableau Server e Tableau Desktop*, independiente del proveedor de quien fueren adquiridos, sean en Brasil o Paraguay, a partir de la fecha de lanzamiento oficial de la nueva versión de los productos, y durante la vigencia del contrato.

Queda a criterio exclusivo de la ITAIPU la instalación de las “nuevas versiones” adquiridas, lo que podrá ocurrir, inclusive, luego del término de la vigencia del contrato.

Entiéndase por “nuevas versiones” todas las correcciones, mejoras y evoluciones incluidas en el producto adquirido sin la pérdida de las funcionalidades disponibles en versiones anteriores.

5. SOPORTE TÉCNICO REMOTO

La CONTRATADA debe:

5.1 4.3.4 Realizar orientaciones, proveer procedimientos, respuestas a consultas y demás informaciones inherentes al servicio de soporte técnico remoto, a través de contacto telefónico o por medio electrónico, debiendo proveer una herramienta web para registro y acompañamiento de llamados.

5.2 4.3.2 **Garantizar la disponibilidad técnica y atención de los servicios de soporte conforme la política del fabricante (Standard Support), y respetando los niveles de servicio especificados en la siguiente tabla:**

~~en régimen 5 x 8, para todo el conjunto de servicios que hacen parte del alcance contratado, y para los productos detallados en los ítems 1 y 3, vía soporte telefónico, o por medio electrónico, en el idioma Portugués o Español, sin límites de accionamiento y debiendo responder a los requisitos de los niveles de servicios especificados en la siguiente tabla:~~

DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA CONOCIMIENTO DEL PROBLEMA	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DEL LLAMADO
Prioridad 1	2 h 8 h	4 h 24 h
Prioridad 2	2 h 24 h	6 h 72 h
Prioridad 3, 4 y 5	2 h	24 h

Notas:

- El inicio de la prestación del servicio de soporte técnico remoto, que podrá ser realizado mediante soluciones de acceso remoto como VPN, Citrix, RDP, WEBEX o de solución propia de la CONTRATADA, no podrá sobrepasar el tiempo máximo (en horas útiles) establecido en la columna **TIEMPO DE RESPUESTA CONOCIMIENTO DEL PROBLEMA**, a partir de la apertura del llamado por la ITAIPU., ~~debiendo la CONTRATADA concluir las acciones de soporte para la efectiva solución del problema o solución de contorno, en un plazo máximo (en horas útiles) establecido en la columna TIEMPO DE RESPUESTA.~~
- El cierre de la atención del llamado solamente podrá ser realizado después de su validación y atestado por la ITAIPU.

6. CONDICIONES DE PROVISIÓN Y APROBACIÓN

Todos los ítems deberán ser obligatoriamente proveídos por la misma CONTRATADA.

La ITAIPU emitirá Ordenes de Servicio para la CONTRATADA, para la renovación anual del Servicio de Soporte y Derecho de Actualización de Versiones, 15 días antes del vencimiento del periodo actual de soporte. El derecho de actualización incluye corrección de errores y soporte remoto para el equipo de administración del ambiente. En caso de necesidad, la CONTRATADA deberá servir de mediador entre Tableau y la ITAIPU.

7. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL AMBIENTE TECNOLÓGICO

7.1 Principales ambientes operativos:

7.1.1 Sistemas Operativos:

- a) AIX 5.3 y Superiores;
- b) Microsoft Windows 2003, 2008 e 2012 (Versiones Server);
- c) RedHat Enterprise Linux 6 y superiores;
- d) Oracle Enterprise Linux 6 y superiores.

7.1.2 Plataformas de Virtualización:

- a) VMWare vSphere 5.1;
- b) OracleVM 3.2 y superiores;
- c) PowerVM y Particionamiento Lógico (LPAR).

7.1.3 Base de Datos:

- a) Oracle;
- b) SQL Server;
- c) DB2;
- d) MySQL Server;
- e) Adabas.

7.1.4 Informaciones adicionales:

- a) Directorio *OPENLDAP 2.4 y TDS (Tivoli Directory Server)*;
- b) Samba 3 y 4;
- c) NTLM v1 y superiores;
- d) *Citrix*;
- e) *IBM Lotus Notes*;
- f) Servidores *WEB: Apache y IIS*;
- g) Servidor de Aplicaciones *WebLogic*;
- h) Legado de aplicaciones *Visual Basic, .Net, Clipper, Natural, Clarion, Centura*;
- i) Antivirus *Trend Micro*;
- j) Servidor de impresión *CUPS*;
- k) Administrador *WSUS*;
- l) Suite de monitoreo *Tivoli*;
- m) Aproximadamente 3500 estaciones de trabajo *Windows*;
- n) Aproximadamente 150 servidores *Windows*;
- o) Filtro de Contenido *WebSense*;
- p) Todos los servidores inician via *SAN*;

q) Dos *Data Centers* distantes aproximadamente 6 km, interconectados por canales ópticos en FC y *Ethernet*.

7.2 Equipos INTEL y Estructura de Almacenamiento:

7.2.1 Cuatro chassis HP c7000 con Láminas HP Proliant BL620c G7 con conexiones FC SAN.

7.2.2 Dos Unidades de Almacenamiento EMC EMC VMAX 20K.

7.2.3 Dos unidades de equipos EMC VPLEX.