

ANEXO I

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**ADITAMENTO 2
ADITIVO 2**

VERSÃO EM PORTUGUÊS
VERSIÓN EN PORTUGUÉS

1 OBJETO

Aquisição de licenciamento da Solução Microsoft 365, licenças de aplicativos e sistemas operacionais, destinados aos equipamentos, estações de trabalho e servidores de rede da ITAIPU BINACIONAL, incluindo suporte técnico local e remoto, garantia de atualização e correções das versões pelo período do contrato e repasse de conhecimento de acordo com as regras da modalidade *Enterprise Agreement “EA”*, bem como as especificações técnicas e demais condições, quantidades e exigências estabelecidas, conforme descritas nesta Especificações Técnicas e anexos.

2 LICENCIAMENTO

- a) A presente solução visa manter o parque de computadores desktops e infraestrutura central de processamento do serviço de mensageria e ferramentas colaborativas, dotados de licenciamento atualizado, em conformidade com a Microsoft e atendendo às necessidades da ITAIPU Binacional;
- b) As licenças adquiridas devem contemplar "Software Assurance" - suportes técnicos, atualizações, correções de versões e releases dos produtos que compõem toda a solução Microsoft 365, pelo período de vigência do contrato, de acordo com a Ordem de Início de Serviços (OIS);
- c) Fornecimento de chaves de instalação (product keys), associados ao conjunto de software adquiridos e credenciais de acesso para download dos mesmos no web site do Fabricante;
- d) A conferência das licenças dos softwares que compõem toda a Solução adquirida será realizada com base nas documentações que deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, em até 10 dias corridos após a data indicada na Ordem de Início de Serviços (OIS), com as devidas documentações originais entregues pela Fabricante, informando que as licenças estão em nome da ITAIPU Binacional pelo período contratado.
- e) Constatada ocorrência de divergência entre os componentes entregues e o descrito na documentação, entregue pela CONTRATADA e/ou Fabricante, ficará a CONTRATADA obrigada a providenciar a sua correção ou sua substituição, a critério da ITAIPU Binacional. Os produtos não serão considerados entregues até que todas as pendências sejam sanadas;
- f) A CONTRATADA deverá proporcionar novas versões, corretivas e/ou evolutivas de toda a solução e seus produtos da Microsoft 365, devendo compreender a correção de falhas e implementações de melhorias dos produtos;
- g) As versões das licenças a serem fornecidas deverão ser as mais recentes disponibilizadas do mercado pela fabricante Microsoft;
- h) A cada nova liberação de versão das licenças, a CONTRATADA deverá proporcionar os arquivos das atualizações, os manuais e demais documentos técnicos, assim como nota informativa das novas funcionalidades implementadas;
- i) As licenças devem ter a possibilidade de realizar “downgrade” para versões anteriores e aplicação fica a critério da ITAIPU Binacional;
- j) As atualizações e correções realizadas nos softwares que compõem a solução não deverão incidir custos adicionais para ITAIPU Binacional;

- k) Garantir que novas versões de *firmware* ou atualizações dos produtos, objeto do contrato de manutenção, tenham a perfeita compatibilidade com o ambiente operacional em uso nas instalações computacionais da ITAIPU Binacional;
- l) Deverão ser fornecidas automaticamente todas as atualizações de versão que ocorrerem durante a vigência contratual. Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de *software*, incluindo correções, “*patches*”, “*fixes*”, “*updates*”, “*service packs*”, novas “*releases*”, “*versions*”, “*builds*”, “*upgrades*”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado;
- m) Caso seja necessário substituir licenças equivalentes durante a vigência do contrato, isso deverá ocorrer sem qualquer ônus para a ITAIPU Binacional;
- n) A CONTRATADA deverá garantir a atualização dos microcódigos, *firmwares*, *drivers* e *softwares* instalados, provendo o fornecimento de novas versões por necessidade de correção de problemas ou por implementação de novos releases, a partir do recebimento definitivo pela ITAIPU Binacional durante o período de garantia, sem ônus adicional;
- o) A ITAIPU Binacional somente autorizará que a CONTRATADA faça inventários nos equipamentos quando solicitado formalmente;

2.1 MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO ENTERPRISE AGREEMENT (EA)

- a) Essa modalidade de licenciamento consiste na aquisição e subscrição das licenças, durante toda a vigência do Contrato, conforme a Ordem de Início de Serviço (OIS);
- b) Trata-se de um programa para clientes corporativos com 250 ou mais PCs, sendo o nível de preço definido mediante essa quantidade, porém, para os clientes governamentais o fabricante elege automaticamente o menor nível de preço de softwares Microsoft.
- c) Nessa modalidade de licenciamento, o comprador “aluga” licenças de softwares Microsoft levando-se em consideração a padronização dos produtos desktop (*Microsoft Office*, atualização do *Windows Professional* e *Core Client Access License* - licença de acesso dos clientes) em um contrato de variando de 1 (um) a até (três) anos e com a obrigatoriedade de aquisição com *Software Assurance*;

2.2 DETALHAMENTO DAS LICENÇAS E QUANTIDADES A SEREM FORNECIDAS

2.2.1 DETALHAMENTO DAS LICENÇAS

2.2.1.1 MICROSOFT 365

A aquisição das licenças Microsoft 365 é categorizada em 3 (três) grupos: Microsoft 365 F3, Microsoft 365 E3 e Microsoft 365 E5. A atribuição e cálculo de estimativa de licenças será realizado de acordo com o cargo ou função desempenhada pelo usuário.

2.2.1.2 MICROSOFT 365 F3

O Microsoft 365 F3, é uma solução simplificada de colaboração e produtividade que reúne as funcionalidades elencadas abaixo:

Office 365 ProPlus para 5 tablets + 5 smartphones por usuário O F3 inclui somente aplicativos Web e móveis do Office. Aplicativos do Office Mobile limitados a dispositivos com telas integradas de 10,1" diagonalmente ou menos.
Office Online: Outlook, Word, Excel e Powerpoint no Browser.
Caixa Postal com 2 GB, calendário, contatos e tarefas.
Antivírus e AntiSpam embutido para Correio Eletrônico.
Teams: Hub de colaboração com chat persistente, áudio, vídeo, vídeo multipontos, agenda, personalização de APP's, e Reuniões Virtuais.
SharePoint: Colaboração, Portais, Busca, Fluxos de Trabalho.
PowerApps & Flow para formulários eletrônicos e automação de processos.
OneDrive for Business - espaço 2 GB por usuário.
Planner: Gestão de atividades para Times
Yammer Enterprise: Rede social na Intranet
Direito de uso híbrido dos servidores Exchange Server, Skype for Business Server e Sharepoint Server.
CALs de acesso aos servidores on-premises de Exchange, Skype for Business e Sharepoint.
Segurança:
Microsoft Advanced Threat Analytics.
Windows Defender Antivirus e Device Guard.
Sistema Operacional:
Windows 10 Enterprise - bitlocker, hello, AppLocker, App-V, DirectAccess, Device Guard, Credential Guard, System Guard, Exploit Guard, Application Control, Windows Defender Antivirus.
Identidade:
Windows Hello, Credential Guard e Direct Access.
Azure Active Directory Premium 1.
CALs de acesso aos servidores on-premise de Windows Server
Proteção de Informação:
Proteção de Informações do Windows e BitLocker.
Proteção de Informações do Azure P1.

2.2.1.3 MICROSOFT 365 E3

O Microsoft 365 E3 é uma solução intermediária e inteligente de colaboração e produtividade que reúne as funcionalidades elencadas abaixo:

Office 365 ProPlus para 5 PCs/Macs + 5 tablets + 5 smartphones por usuário.
Office Online: Outlook, Word, Excel e Powerpoint no Browser.
Caixa Postal com 50 GB, calendário, contatos e tarefas.
Arquivamento ilimitado e retenção de dados por tempo indefinido.
Antivírus e AntiSpam embutido para Correio Eletrônico.
Teams: Hub de colaboração com chat persistente, áudio, vídeo, vídeo multipontos, agenda, personalização de APP's, e Reuniões Virtuais.
SharePoint: Colaboração, Portais, Busca, Fluxos de Trabalho.
PowerApps & Flow para formulários eletrônicos e automação de processos.
OneDrive for Business - espaço ilimitado por usuário com 5 TB inicial.
Microsoft Stream: Colaboração de vídeos corporativos.
Planner: Gestão de atividades para Times.
Yammer Enterprise: Rede social na Intranet.
Direito de uso híbrido dos servidores Exchange Server, Skype for Business Server e Sharepoint Server.
CALs de acesso aos servidores on-premises de Exchange, Skype for Business e Sharepoint.
Segurança:
Descoberta Eletrônica e Auditoria completa no Email, Teams e Sharepoint.
Microsoft Advanced Threat Analytics: detectar comportamentos anormais em sistemas locais e identificar ataques direcionados avançados e ameaças internas antes de causar danos.
Proteção da Informação - criptografia de mensagens, gerenciamento de direitos e prevenção a perda de dados (DLP).
Sistema Operacional:
Windows 10 Enterprise - bitlocker, hello, AppLocker, App-V, DirectAccess, Device Guard, Credential Guard, System Guard.
Identidade:
Gerenciar o logon único entre dispositivos, seu datacenter e a nuvem de forma centralizada.
Reforçar a autenticação de entrada com opções de verificação, incluindo telefonemas, mensagens de texto ou notificações de aplicativo móvel e monitoramento de segurança de uso para identificar inconsistências.
Definir políticas que forneçam controles contextuais nos níveis de usuário, localização, dispositivo e aplicativo para permitir, bloquear ou desafiar o acesso do usuário.
Monitorar atividades suspeitas com emissão de relatórios, auditoria e alertas, e

atenue possíveis problemas de segurança usando recomendações concentradas.
CALs de acesso aos servidores on-premise de Windows Server.
Proteção de Informação:
Criptografar dados confidenciais e definir direito de uso para proteção persistente, independentemente de onde os dados são armazenados ou compartilhados.
Monitorar atividades em dados compartilhados e revogue o acesso no caso de eventos inesperado.
Classificar os dados e documentos baseados em políticas e consumo manual, predefinido e obrigatório de documentos classificados.
Proteção para formatos de documentos que não o Microsoft Office, incluindo PTXT, PJPJG e PFILE (proteção genérica).
Gerenciamento de Dispositivos e Aplicações:
Registrar dispositivos corporativos e pessoais para provisionar configurações, impor a conformidade e proteger seus dados corporativos.
Publicar, configurar e atualizar aplicativos móveis em dispositivos registrados e não registrados e proteger ou remover dados corporativos associados a aplicativos.
Centralizar o gerenciamento de PCs, laptops e dispositivos móveis de um único console administrativo e produzir relatórios de configuração de software e hardware detalhados.
Estender seu gerenciamento na infraestrutura local para a nuvem em um único console, com a integração do Microsoft System Center Configuration Manager e do Microsoft System Center Endpoint Protection para a administração avançada de PCs, Macs, servidores Unix/Linux e dispositivos móveis
Proteção de Endpoint Windows:
Ferramentas de monitoramento EDR abrangente para ajudar a localizar anomalias e a responder aos ataques mais rápido.
Rastrear o estado de segurança geral e receber recomendações de ações para reduzir ainda mais a superfície de ataque da sua organização.
Pesquisar e explorar instantaneamente 6 meses de dados históricos em todos os endpoints.
Detectar variações de malware que mudam rapidamente ao usar o monitoramento de comportamentos e a proteção habilitada na nuvem.
Proteger o Windows, os aplicativos, as informações e a rede de ameaças encontradas.
O Windows Defender System Guard ajuda a manter e a validar a integridade do firmware dos dispositivos, do SO e das defesas do sistema.
Analytics:
Office Delve para gerenciar o perfil individual do Office 365 e para descobrir e organizar as informações que podem ser mais interessantes para o usuário no momento.

2.2.1.4 MICROSOFT 365 E5

O Microsoft 365 E5 é uma solução completa e inteligente de colaboração e produtividade que reúne todas as funcionalidades disponíveis no plano M365 E3, acrescentando as elencadas abaixo:

Enterprise Voice com Teams - VOIP, sistema de telefonia
Segurança:
Microsoft Cloud app Security - obter visibilidade, controle e proteção para seus aplicativos baseados em nuvem, ao mesmo tempo em que identificar ameaças, uso anormal e outros problemas de segurança da nuvem.
Azure Advanced Threat Protection - detectar e investigar ataques avançados e comportamentos suspeitos no local e na nuvem.
Sistema Operacional:
Windows 10 Enterprise - Windows Defender Advanced Threat Protection (ATP).
Identidade:
Acessar condicional baseado em risco: proteger aplicativos e dados críticos em tempo real usando a aprendizagem de máquina e o gráfico de segurança inteligente da Microsoft para bloquear o acesso quando o risco for detectado.
Gerenciamento de identidade privilegiado: fornecer acesso administrativo aos serviços online, sob demanda, por um tempo determinado com relatórios e alertas.
Proteção de Informação:
Classificar e rotulagem de dados inteligentes: Configurar diretivas para classificar e rotular automaticamente os dados com base na sensibilidade e, em seguida, aplicar proteção persistente.
Gerenciamento de chaves de criptografia por necessidades regulatórias: escolher opções de gerenciamento de chaves padrão ou implantar e gerenciar suas próprias chaves para cumprir os regulamentos.
Proteção Zero Day Attack AntiSpam e Antivirus:
O recurso de Links de seguros ATP para proteger proativamente os usuários contra hyperlinks maliciosos em uma mensagem. A proteção deve permanecer sempre que clicarem no link, como links mal-intencionado dinamicamente são bloqueadas enquanto links bons podem ser acessados.
O recurso Anexos Seguros para proteger o usuário contra vírus e malware desconhecidos e fornece proteção de dia zero para seu sistema de mensagens. Todas as mensagens e os anexos que não tenham uma assinatura de vírus/malware conhecida são roteados para um ambiente especial onde a ATP usa uma variedade de técnicas de aprendizagem e análise automática para detectar conteúdo mal-intencionado.
Detectar de falsificação inteligente quando um remetente parecer estar enviando emails em nome de uma ou mais contas de usuário dentro de um dos domínios da organização.
Mensagens identificadas pelo serviço do Office 365 como spam, e-mails em massa, e-mail de phishing, que contêm malware, ou porque elas correspondem a uma regra de fluxo de email pode ser enviada para quarentena.
Analytics:
Power BI Pro, solução de análise de negócios, com funcionalidades de visualização de dados e compartilhamento de insights por toda a organização. Conexão direta com dados locais ou na nuvem, em tempo real e de streaming. Perguntas em linguagem natural e visualizações preditivas.
MyAnalytics para resumir como o usuário gasta seu tempo no trabalho e, que permita sugerir maneiras de trabalhar de maneira mais inteligente - desde reduzir o tempo de reunião improdutivo até obter um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

2.2.2 QUANTIDADES A SEREM FORNECIDAS

Item	Part Number (SKU)	Descrição do Item	Quantidade
1	AAD-33204	Microsoft 365 E3 (Win+O365+Enterprise Mobility+Security)	2.970
2	JFX-00003	Microsoft 365 F3 (Win+O365+Enterprise Mobility+Security)	1.271
3	AAD-33168	Microsoft 365 E5 (Win+O365+Enterprise Mobility+Security)	26
4	TQA-00001	Microsoft Exchange Online Plan 2	448
5	9EP-00037	System Center Datacenter 2Lic	44

Tabela 1: Quantidades Estimadas

2.3 SITE PARA VERIFICAÇÃO

- O acesso às licenças, assim como as atualizações, deverá estar disponível no site do Fabricante mediante senha de usuário. A CONTRATADA, deverá informar todos os requisitos necessários para download e instalação do software, assim como disponibilizar toda a documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalações, certificados de garantia e outros documentos pertinentes.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar para a ITAIPU acesso ao VLSC - *Volume Licensing Service Center*, serviço disponibilizado pela Microsoft para acompanhamento e uso das licenças e benefícios do contrato;

2.4 LOCAL E PRAZOS

- A CONTRATADA deverá atender aos seguintes prazos:
 - No prazo de 10 dias corridos da data indicada na Ordem de Início de Serviço (OIS), disponibilizar as licenças de Softwares de toda a Solução contratada, o Contrato Enterprise Agreement, assim como a estrutura técnica para o início das operações;
 - No prazo de 10 dias corridos da data indicada na Ordem de Início do Serviço (OIS), entregar o Statement of Work (SOW) do Suporte Técnico Premier, de acordo com o Item 3.3 destas Especificações Técnicas, bem como as contas ou IDs de acesso ao serviço.
 - No prazo de 10 dias corridos posterior da entrega das licenças de software de toda a Solução contratada, liberar para a ITAIPU Binacional os acessos dos sites do Fabricante, atualização de novas versões, download dos produtos, chave das licenças, cursos de e-learning, suporte do Fabricante;
 - No prazo de 10 dias corridos, contados a partir da data de lançamento de nova versão ou reléase de atualizações e correções das licenças adquiridas, prover a atualização ou colocar a disposição para download de qualquer software licenciado e adquirido pela ITAIPU Binacional.
- Após disponibilizar as licenças de software novas versões, corretivas e/ou evolutivas de toda solução e/ou do serviço de subscrição, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a ITAIPU Binacional, no prazo de 5 dias corridos.

3 SUPORTES TÉCNICOS

3.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO

- Os serviços de Suporte Técnico Remoto compreendem o diagnóstico e a solução dos

problemas de funcionamentos, manutenção e atualização de todos os itens da solução Microsoft 365 contratada.

- b) A CONTRATADA deverá diagnosticar e solucionar os problemas técnicos reportados que afetam o sistema, e uma vez solucionado o problema, informar a ITAIPU Binacional das causas e da solução adotada.
- c) Os serviços de Suporte Técnico Remoto deverão estar disponíveis, através de email e/ou telefone disponibilizado pela CONTRATADA, em horário 24 X 7, atendendo o SLA conforme descrito na Tabela 2: SLA de Suporte Remoto abaixo:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	ENCERRAMENTO DO CHAMADO
1	Altamente Crítica	2 h
2	Crítica	6 h
3	Média	12 h
4	Baixa	48 h

Tabela 2: SLA de Suporte Remoto.

- d) As horas previstas para Suporte Técnico Remoto no regime de banco de horas podem ser utilizadas em qualquer quantidade e período, dependendo da demanda da ITAIPU Binacional, ao total máximo de 1.152 horas, durante a vigência da contratação, devendo obedecer ao seguinte critério de equivalência para o consumo em horas:

TIPO DE SUPORTE	UNIDADE	QUANT.	EQUIVALÊNCIA
Suporte Remoto (horario comercial)	h	1	1
Suporte Remoto (noturno)	h	1	1,5
Suporte Remoto (finais de semana e feriados)	h	1	2

Tabela 3: Tipo de suporte remoto e equivalência em horas.

- e) Os chamados de Suporte Técnico Remoto devem ser fechados conforme os prazos descritos na tabela de Tabela 2 de SLA de Suporte Remoto, contados a partir do chamado, email de solicitação de suporte ou outro canal definido entre a ITAIPU Binacional e a CONTRATADA.
- f) Os chamados de Suporte Técnico Remoto devem ser atendidos no idioma espanhol ou português.
- g) Durante todo o período de vigência do contrato a empresa CONTRATADA deverá fornecer o serviço de suporte técnico remoto, por meio de telefone (0800) ou e-mail, 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano), sem limitação para o número de chamados;

3.2 SUPORTE TÉCNICO LOCAL

- a) Os serviços de Suporte Técnico Local compreendem o diagnóstico e a solução dos problemas de funcionamentos, manutenção e atualização da Solução contratada. A CONTRATADA deverá diagnosticar e solucionar os problemas técnicos reportados que afetam o sistema, e uma vez solucionado o problema informar a ITAIPU Binacional das causas e solução adotadas.

- b) As horas previstas para Suporte Técnico Local no regime de banco de horas podem ser utilizadas em qualquer quantidade e período, dependendo da demanda da ITAIPU Binacional, ao total máximo de 2.304 horas, durante a vigência da contratação, devendo obedecer ao seguinte critério de equivalência para o consumo em horas:

TIPO DE SUPORTE	UNIDADE	QUANT.	EQUIVALÊNCIA
Suporte on-site (horario comercial)	h	1	1
Suporte on-site (noturno)	h	1	1,5
Suporte on-site (finais de semana e feriados)	h	1	2

Tabela 4: Tipo de suporte local e consumo.

- c) Os serviços de Suporte Técnico Local deverão estar disponíveis em horário da ITAIPU Binacional. Excepcionalmente poderão ser realizados fora do horário comercial, de acordo com a necessidade da ITAIPU Binacional (Serviços de alto impacto ao ambiente de TI), seguindo a Tabela 5: SLA de Suporte Local:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	ENCERRAMENTO DO CHAMADO
1	Crítica	8 hs
2	Normal	16 hs

Tabela 5: SLA de Suporte Local.

- d) As solicitações de Suporte Técnico Local (on-site) deverão ser fechadas no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas uteis, contados desde o momento da abertura do chamado.
- e) A ITAIPU Binacional definirá o nível das solicitações no momento da sua abertura.
- f) Os serviços de Suporte Técnico Local (on-site) deverão ser atendidos por profissionais certificados pela Microsoft na área de atuação requerida.
- g) A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte técnico local, conforme demanda programada ou planejamento prévio, na modalidade de banco de horas, na Superintendência de Informática na Central Hidrelétrica de ITAIPU Binacional.
- h) Apenas serão faturadas as horas do banco de horas do Suporte Técnico Local (on-site) efetivamente utilizadas, devendo ser previamente solicitadas, agendadas e aprovadas pela ITAIPU Binacional.
- i) Somente deverão fazer parte do cômputo das horas consumidas as atividades desenvolvidas on-site nos escritórios designados pela ITAIPU Binacional ou em local previamente aprovado pelo Gestor do Contrato. Não deverá fazer parte deste cálculo, as horas consumidas desde o deslocamento do técnico até a apresentação na ITAIPU Binacional.
- j) Qualquer atuação dos técnicos alocados pela CONTRATADA, para atendimento ao suporte técnico local, deverá ser previamente solicitada pela ITAIPU Binacional através de documento e/ou canais de comunicação especificados quando do início dos trabalhos.
- k) Durante os serviços de suporte, os consultores não poderão atender a chamados de suporte técnico oriundos de fontes diferentes das explicitamente especificadas pela ITAIPU Binacional.

3.3 SUPORTE TÉCNICO PREMIER

- a) A CONTRATADA deverá apresentar um Contrato de Serviço Técnico Especializado com o fabricante Microsoft para Suporte Técnico “Premier” especificamente para atender a ITAIPU BINACIONAL que garanta, quando demandado em atividades e projetos, durante toda a vigência do contrato, acesso à base de conhecimento interna de

melhores práticas em projetos realizados, acesso ao código fonte, engenheiros, analistas, arquitetos e laboratórios de testes dos produtos e aplicações.

- b) A ITAIPU Binacional dispõe na atualidade de um grande número de produtos da fabricante Microsoft, em diversas plataformas, que constituem parte fundamental na operatividade das aplicações e postos de trabalhos dos usuários.
- c) A variedade destes produtos, junto à evolução constante para adaptar-se às necessidades e às novas versões dos produtos da fabricante Microsoft, faz que exista uma complexidade elevada nas configurações para manter as prestações e segurança dos sistemas e com características de disponibilidade adequadas à criticidade dos sistemas corporativos da ITAIPU Binacional.
- d) Mesmo dadas as frequentes vulnerabilidades de segurança que aparecem, os produtos, tanto de PCs como de Servidores, é fundamental dispor o quanto antes possível das recomendações e patches de segurança, que constantemente são gerados pelo fabricante, que comunica em primeiro lugar os clientes que dispõem dos serviços avançados de suporte, assim como o fato de realizar revisões preventivas dos mesmos por parte da fabricante.
- e) Por eles, e para garantir as ótimas condições de funcionamento de todos estes sistemas, se requiere dispor de um serviço de suporte técnico direto com o próprio fabricante que permita:
 - Proporcionar suporte para solucionar qualquer incidência grave que produza a parada de sistemas críticos, incluso com a presença dos técnicos on-site e suporte dos laboratórios do fabricante na modalidade 24 horas X 7 dias.
 - Proporcionar ajuda para realização de tarefas complexas de configuração dos diferentes produtos e ambientes de trabalhos.
 - Validar a idoneidade das arquiteturas tecnológicas a implantar.
 - Desenvolver atividades preventivas de revisão dos ambientes da ITAIPU Binacional, que permitam tomar medidas corretivas antes que se produza qualquer falha crítica por uma incorreta configuração dos produtos.
 - Resolução das consultas e dúvidas por parte dos administradores dos sistemas e usuários finais.
 - Informações prioritárias permanentes sobre vulnerabilidades e patches de segurança.
- f) Devido a criticidade destes sistemas e a especialização necessária para seu correto ajuste e parametrização requer contratar com o próprio fabricante um serviço de revisão e melhor configuração dos diferentes produtos utilizados, efetuada por pessoal especialista da própria fabricante.
- g) Este serviço estará baseado em uma bolsa de serviços que permitirá solicitar as necessárias revisões, recomendações e resolução de incidentes de forma flexível segundo as necessidades e segundo as incidências que produzidas que aconselham a atuação do fabricante em os distintos sistemas, incluindo o serviço de emergência 24X7.
- h) Os serviços de Suporte Técnico Especializado “Premier”, deverão estar disponíveis para acionamento:
 - Para incidentes e problemas: regime de 24 horas x 7 dias na semana x 365 dias no ano, via chamado da Central de Serviços da CONTRATADA;

- Para demais serviços: em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 07:30 às 12:00 e das 14:00 às 17:30, através da CONTRATADA.
 - Para a prestação dos Serviços de Arquitetura de Ambiente Tecnológico e Suporte *Premier*, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos técnicos do próprio fabricante.
- i) O suporte especializado do fabricante poderá ser utilizado para apoio técnico nas seguintes atividades:
- Analisar a arquitetura dos ambientes atuais que podem facilitar migrações suaves para produtos e/ou versões atuais ou futuras. Garantir que os desenhos de arquitetura validada por estes especialistas possam ser implantados por qualquer empresa no mercado sem perder o suporte do fabricante no futuro se corretamente seguidas;
 - Avaliar todas as etapas, entregas e decisões tomadas em projeto a serem realizados, garantindo o sucesso do projeto, na sua qualidade e longevidade;
 - Acompanhar todos os projetos desenvolvidos, garantindo que os projetos serão realizados de acordo com as visões de futuro (roadmap de evolução) dos produtos em questão;
 - Determinar o dimensionamento - capacity planning - dos servidores, dos ambientes de armazenamento de dados, das estruturas de comunicação e conexão, de forma a garantir o adequado dimensionamento dos sistemas que utilizam tecnologia Microsoft seguindo metodologias de melhores práticas;
 - Identificar problemas relacionados a baixa performance das aplicações, bancos de dados e demais produtos Microsoft;
 - Realizar análise de performance e efetuar recomendações de "tunning", visando garantir que todo o ambiente esteja em sintonia com a plataforma Microsoft para que nenhum processo, por qualquer motivo, venha a consumir recursos desnecessários e conseqüentemente comprometer o tempo de resposta das demais aplicações;
 - Verificar a parametrização do Software Microsoft, gerando relatórios de recomendações de ajustes de parâmetros que possam ser alterados para um ganho de performance imediato;
 - Realizar a análise do ambiente Microsoft gerando relatório de resultados com informações se o mesmo está bem estruturado ou se existem recomendações que possam ser implementadas para que se obtenha um ganho de performance;
 - Fornecer metodologia própria de priorização de desenhos de arquitetura ou estratégias para priorizar o melhor desenho de arquitetura ou projeto na plataforma Microsoft que irá realizar o melhor retorno sobre o investimento e assim criar condições para redução de custos;
 - Resolução de dúvidas de maior complexidade no uso das ferramentas e interoperabilidade com os demais fornecedores;
 - Documentação e transferência de conhecimento das atividades técnicas realizadas.

3.3.1 Suporte para Resolução de Problemas¹

¹ A expressão Problemas, se refere ao termo utilizado da metodologia ITIL, "é a causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada, acabando transformando em um problema."

- a) A ITAIPU Binacional receberá o suporte necessário com o objetivo de que os incidentes críticos dentro da infraestrutura relacionados com os produtos da Microsoft recebem a máxima atenção do fabricante e seus laboratórios, até que tenham resultado e os sistemas estejam funcionando corretamente. Os engenheiros de Suporte proporcionam assistência especialista pelo telefone e em seus escritórios.
- b) A resposta aos problemas críticos em uma hora ou menos, e envolvem o número de recursos de suporte necessários para sustentar um esforço contínuo na resolução 24 X 7. Caso necessário, um engenheiro de suporte deverá ir até os escritórios do cliente para agilizar sua resolução.
- c) O processo de Gestão de Situações Críticas, fica ativo automaticamente para todos os incidentes que tenham um impacto significativo ou crítico no negócio. Abaixo o processo de Gestão de Situações Críticas, fica no processo predefinido de alertas, alocação de recursos com o nível técnico necessário, transferência automática dos incidentes aos engenheiros de maior nível executivo para assegurar que os sistemas afetados são recuperados e voltam a sua operação normal o mais rápido possível.
- d) Um incidente de alto impacto deverá ser feito uma análise da origem do problema para identificar oportunidades de melhoria e colocar os mecanismos necessários para não voltar a ocorrer.

3.3.2 Atualizações e Partchs

Proporcionaram atualizações de Software (Quick Fixing Engineering). Em algumas situações onde a Microsoft não pode proporcionar uma resolução satisfatória para problemas críticos do cliente através dos métodos normais de suporte, Microsoft requisitará a equipe de desenvolvimento do produto para criar uma correção do produto (Hotfix) e solucionar assim o problema.

3.3.3 Diagnostico Remoto

Sempre com consentimento da ITAIPU BINACIONAL, os engenheiros de suporte da Microsoft poderão conectar das suas instalações para trabalhar remotamente sobre os sistemas afetados para resolução de incidentes com o objetivo de agilizar sua solução.

3.3.4 Suporte Multifabricante.

A solicitação da ITAIPU Binacional, Microsoft colaborará com os terceiros provedores de software ou hardware para ajudar a resolver problemas de interoperabilidade entornos com as tecnologias e produtos multifabricante complexos.

3.3.5 Serviços Proativos e Preventivos

O objetivo destes serviços será melhorar e otimizar a saúde e operação dos entornos, baseados nos produtos Microsoft, com revisões de saúde e transferência de conhecimento por parte dos engenheiros da Microsoft para o pessoal da ITAIPU BINACIONAL encarregado de gestioná-los.

3.3.6 Serviços de Colaboração

Deverão contemplar os Serviços de Colaboração conforme relacionados abaixo:

- Assessoramento estratégico e recomendações sobre a operação dos sistemas, serviços e soluções, tomando como fonte a própria experiência e conhecimento da Microsoft.
- Acesso aos especialistas do produto e tecnologia da Microsoft, para receber ajuda na implantação de novas soluções, ajudando a reduzir futuros incidentes de suporte e manutenção.
- Colaboração e coordenação com outros provedores de tecnologia para assegurar que as soluções implantadas funcionem corretamente, apropriadamente e se integrem perfeitamente com o entorno.
- Revisões de suporte exaustivas para examinar as implantações de soluções baseadas em tecnologias da Microsoft e identificar oportunidades de melhoria na disponibilidade e rendimento dos sistemas.
- Revisões de segurança e recomendações de boas práticas nas configurações e uso da solução da Microsoft para a proteção anti-incidentes de Cyber segurança.
- Sessões técnicas sobre produtos da Microsoft elegíveis entre o catálogo do oferente e que serão tratadas por especialistas técnicos do produto.
- Acesso dos meios para downloads das aplicações e patches para correções e prevenções das licenças.

3.3.7 Serviços de Gestão

- a) Os serviços de Suporte Premier de Microsoft se realizarão de maneira gestionada, sob a supervisão e coordenação de um Technical Account Manager (TAM), que será o responsável de conhecer as plataformas, a dinâmica de trabalho e as prioridades da ITAIPU BINACIONAL, para assegurar que o serviço se desenvolva da melhor forma e personalizada possível e coordenar os trabalhos dos profissionais da Microsoft.
- b) A CONTRATADA deverá designar um profissional adequado do Fabricante para ajudar a gerenciar incidentes críticos ou não, incluindo incidentes de nível inferior focados em promover melhorias proativas no ambiente da solução, juntamente com a CONTRATADA;
- c) O profissional designado do Fabricante deverá conduzir o gerenciamento de incidentes e escalonamento, incluindo o Gerenciamento 24x7x365 para escalonamento de uma situação crítica de um incidente.
- d) A CONTRATADA deverá comprovar ter mecanismos que permitam ao ITAIPU BINACIONAL o uso da Base de Conhecimento exclusiva da Microsoft em prol da melhor realização dos projetos realizados.
- e) A CONTRATADA deverá fornecer uma interface de gerenciamento de escalonamento e incidentes com o Fabricante Microsoft, fornecendo suporte a escalonamento e gerenciamento de incidentes.

3.3.8 Detalhe dos Serviços Solicitados.

- a) Os serviços a serem contratados se estruturam nos seguintes quadros resumos:

Serviços do Suporte Técnico Premier Ano 1	Unidade	Quantidade
Suporte para Resolução de Problemas	h	45
Serviços Proativos e Preventivos:		
- Deployment and Migration Assistance For Exchange Server Premium: 120 horas;	h	160
- Implementing Modern Device Management: 40 horas.		

Tabela 6: Serviços do Suporte Técnico Premier Ano 1

Serviços do Suporte Técnico Premier Ano 2	Unidade	Quantidade
Suporte para Resolução de Problemas	h	45
Serviços Proativos e Preventivos: <ul style="list-style-type: none"> - WorkshopPLUS - Microsoft 365: Adoption Scenario Workshop for IT Professionals: 24 horas; - Activate Microsoft Teams: 32 horas; - Activate Azure with Administration & Governance: 32 horas; - Activate Azure with Hybrid Cloud: 32 horas. 	h	120

Tabela 7: Serviços do Suporte Técnico Premier Ano 2

Serviços do Suporte Técnico Premier Ano 3	Unidade	Quantidade
Suporte para Resolução de Problemas	h	45
Serviços Proativos e Preventivos: <ul style="list-style-type: none"> - Activate Enterprise Mobility + Security: 40 horas; - Designing a Secure Cloud Identity: 24 horas; - Modern Service Management Governance for Office 365: 40 horas. 	h	104

Tabela 8: Serviços do Suporte Técnico Premier Ano 3

- b) Os serviços serão consumidos à medida que sejam priorizadas as tarefas proativas ou sejam produzidas incidências que requeiram o suporte do fabricante.
- c) Estes serviços poderão variar de acordo as prioridades da ITAIPU BINACIONAL, a evolução tecnológica e os possíveis riscos de cyber segurança que vão aparecendo, sempre que se supere o importe total do serviço.

3.4 FASTTRACK

FastTrack é um serviço prestado pela Microsoft que deverá ajudar a Itaipu Binacional a incorporar soluções da Microsoft e a impulsionar a adoção dos usuários. Este serviço será utilizado nas fases de incorporação, migração e adoção dos produtos solicitados nas Especificações Técnicas.

4 CONSULTORIA.

- a) Os serviços de consultoria consistem em desenvolver projetos e tarefas complementares relacionadas com os produtos objetos dessa contratação. Esses serviços serão planejados em forma conjunta com a ITAIPU Binacional e executados de acordo a essa planificação;
- b) Os serviços de consultoria deverão ser atendidos por profissionais certificados pela Microsoft na área de atuação requerida;
- c) A avaliação da capacitação e do conhecimento dos profissionais, será realizada pela ITAIPU BINACIONAL baseado no currículo dos mesmos, estes documentos deverão ser enviados para análises com dois (2) dias úteis após o chamado da consultoria;
- d) Para os serviços de banco de horas serão utilizados sob demanda e não representam garantia de faturamento;
- e) Estes serviços poderão ser solicitados a realizar nas sedes da ITAIPU BINACIONAL: Central Hidrelétrica de ITAIPU Binacional e Asunción;
- f) Ficará a cargo e exclusivamente da CONTRATADA, todas as despesas referentes a transporte, estadias e consumação dos seus empregados, não ficando nenhuma obrigação resultante para a ITAIPU BINACIONAL;
- g) Os serviços de consultoria serão executados de forma presencial e remota, preferencialmente em horário comercial, excepcionalmente poderão ser realizados fora do horário comercial de acordo com a necessidade da ITAIPU BINACIONAL (serviços de alto impacto no ambiente de TI), conforme o item 3 Suportes Técnicos e tabela 10 de Serviços estimados para a consultoria especializada da contratada abaixo:

Grupo Tarefa	ID	Serviço
Produtividade	1	Customização do Project Online, de acordo com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP).
	2	Customização de painéis de acompanhamento executivo (<i>dashboards</i>) e relatórios.
	3	Integração do <i>Project Online</i> com o Exchange.
	4	Migração de estações de trabalho (Office 2010 Standard, Office 2013 Standard) a Office 365 última versão disponível.
Comunicação Unificada	5	Suporte e customização de infraestrutura de software Microsoft 365.
	6	Customização do Exchange On-primises e On-line.
	7	Migração do Lotus Notes Domino para Exchange.
	8	Migração do Expresso para Exchange.
	9	Integração do Exchange Server e Microsoft Teams com a infraestrutura de telefonia VOIP para suporte a correio de voz.

Infraestrutura	10	Instalação, Configuração e Suporte do <i>System Center Configuration Manager</i> .
	11	Suporte do gerenciamento de aplicações (<i>deployment</i>).
	12	Suporte do gerenciamento do <i>Windows Software Update Service - WSUS</i> .
	13	Suporte a estações de trabalho Windows (7,8,10 e superiores).
	14	Suporte do serviço de domínio <i>Microsoft - Active Directory - AD</i> .
	15	Suporte e customização de infraestrutura Azure.
	16	Migração de estações de trabalho (Windows 7 Pro, Windows 10 Pro) última versão de Windows Enterprise disponível.
	17	Integração com a solução de Comunicações Unificadas Cisco.

Tabela 9: Serviços estimados para a consultoria especializada da contratada

- A CONTRATADA deverá elaborar a partir da reunião de alinhamento da demanda, um Plano de Projeto contendo estimativas de prazo de execução, custos em UST, requisitos funcionais e não funcionais, plano de risco, cronograma entre outros definidos nesta reunião;
- A partir do Plano de Projeto, à critério do ITAIPU BINACIONAL, será gerada ordens de serviços que deverão constar o nome do projeto, escopo, data de início, prazo de execução, cronograma, custo em UST, nível de complexidade e responsáveis pela gestão e acompanhamento técnico da CONTRATADA e do ITAIPU BINACIONAL;
- Todos os serviços executados terão garantia pelo período 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite provisório. Caso a CONTRATADA identifique que o incidente/problema não tenha sido causado pelos serviços prestados, deverá gerar um relatório técnico demonstrando a origem do incidente/problema;
- Deverá ser apresentada a documentação referente ao serviço prestado e da transferência de conhecimento das atividades técnicas realizadas;
- A CONTRATADA poderá solicitar SUPORTE DO FABRICANTE contratado desde que comprovada que foram realizados todos os procedimentos e requisitos recomendados pelo fabricante;

4.1 PROJETO

4.1.1 LEVANTAMENTO DO AMBIENTE

A CONTRATADA deve pedir para a ITAIPU BINACIONAL as informações necessárias para as instalações, configurações e acessos para toda a Solução contratada com suas respectivas licenças dos produtos, para realização dos serviços mencionados e para consultoria;

4.1.2 ELABORAÇÃO DO PROJETO

O projeto técnico deve indicar as provas e certificações que serão realizadas para

determinar o correto funcionamento da Solução e dos entregáveis em caso de trabalhos de consultoria.

4.1.3 APROVAÇÃO

A ITAIPU BINACIONAL, logo após a apresentação, terá até cinco (5) dias corridos para pronunciar sobre o projeto. Caso seja necessário modificações no projeto, será devolvido para CONTRATADA, o qual deverá realizar as adequações necessárias no prazo de até cinco (5) dias corridos e voltar a apresentar à ITAIPU BINACIONAL, para sua aprovação. Caso que o projeto técnico não satisfaça a ITAIPU BINACIONAL, poderão ser aplicadas as penalidades indicadas no contrato, até que o mesmo seja aprovado pela ITAIPU BINACIONAL.

4.1.4 EXECUÇÃO

A CONTRATADA deve iniciar a execução dos trabalhos imediatamente depois da aprovação do projeto técnico por parte da ITAIPU BINACIONAL e elaborar um relatório técnico com o registro das atividades, customizações, soluções técnicas e problemas encontrados, com o objetivo de manter um histórico do projeto e sua evolução.

4.1.5 APROVAÇÃO

Ao concluir a instalação, configuração, testes e certificações das licenças de toda Solução contratada ou os projetos entregáveis no caso de trabalhos da consultoria, a CONTRATADA informará a ITAIPU BINACIONAL, para pronunciar-se sobre sua aceitação.

Caso sejam necessários ajustes, serão informados pela ITAIPU BINACIONAL a CONTRATADA.

Quando a ITAIPU BINACIONAL aceita os serviços emitirá um documento denominado “Aceitação dos Serviços - (AS)”.

Em caso que o funcionamento da Solução não satisfaça a ITAIPU BINACIONAL, poderão ser aplicadas as penalidades indicadas no contrato, por dias uteis de atraso na relação do cronograma do projeto, até que o mesmo seja aceito pela ITAIPU BINACIONAL.

5 PLANEJAMENTO

A CONTRATADA e a Equipe Especializada do Fabricante, deverão se reunir com a ITAIPU BINACIONAL, e com a Equipe Técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da Solução Microsoft 365, na Central Hidroelétrica de ITAIPU Binacional, no prazo máximo de dez (dias) corridos, após a data indicada na Ordem de Início de Serviços (OIS). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo CONTRATADA e a ITAIPU BINACIONAL.

Nesta reunião a CONTRATADA e a Equipe Especializada do Fabricante deverão:

- Apresentar as características dos produtos e serviços fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e esclarecer todos os questionamentos técnicos.
- Após a realização desta primeira reunião, caso existam questionamentos direcionados à ITAIPU BINACIONAL e/ou à CONTRATADA, será disponibilizado um prazo de **até 05 (cinco) dias** corridos, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para as respostas.
- Como produto da reunião descrita no **subitem** desta Especificação Técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar, por meio eletrônico, em **5 (cinco) dias** corridos após a realização da reunião e esclarecimentos de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o **Plano de Instalação e Migração**.

O **Plano de Instalação e Migração** dos produtos de toda a Solução a serem fornecidos deverá conter, de forma detalhada:

- a) Descrição das soluções e componentes que deverão ser instalados;

- b) Pré-requisitos para instalação: deverão ser descritos todos os recursos e condições que deverão ser providos pela ITAIPU BINACIONAL, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de instalação;
- c) Relação dos especialistas certificados da CONTRATADA alocados nos processos de instalação;
- d) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- e) Descrição das etapas do processo de instalação, detalhando as opções de configuração adotadas;
- f) Cronograma de execução;
- g) Necessidade de atualização de versões dos produtos a serem fornecidos;
- h) Definição das responsabilidades para a instalação.

5.1 INSTALAÇÃO E MIGRAÇÃO

- a) A CONTRATADA deverá realizar a instalação e migração assistida de toda solução, incluído sua configuração, sob orientação da Equipe Especializada do Fabricante, que será acompanhada por Analistas da ITAIPU BINACIONAL. Todo processo de instalação e migração deverá atender ao especificado no **Plano de Instalação e Migração** aprovado pela ITAIPU BINACIONAL, conforme descrito no sub item 5 desta Especificação Técnica.
- b) As certificações requeridas no subitem 5. c) devem estar:
 - Válidas durante o período de prestação dos serviços de instalação e configuração;
 - Vinculadas ao produto em que os profissionais irão prestar o serviço de instalação.
- c) A **CONTRATADA** deverá apresentar documento, elaborado pelo fabricante, de Design e Estratégia de implantação dos produtos descritos no **Plano de Instalação e Migração** desta Especificação Técnica;
- d) A **CONTRATADA** deverá contar com o apoio da fabricante no processo de instalação e migração das soluções elencadas no **Plano de Instalação e Migração** desta Especificação Técnica;
- e) A **CONTRATADA** deverá apresentar documento do Fabricante atestando que, no processo de instalação e migração das soluções, foram seguidas as práticas definidas no **Plano de Instalação e Migração**;
- f) A **CONTRATADA** deverá elaborar basicamente o planejamento da migração de:
 - Solução legada de correio eletrônico corporativo: **Lotus Notes e Expresso**, aproximadamente 5.000 caixas postais e dos respectivos redirecionamentos existentes, incluindo as atuais caixas de serviço;
 - Aproximadamente 4.000 estações com sistemas operacionais Windows 7 Pro e Windows 10 Pro para Windows 10 Enterprise;
 - Aproximadamente 4.000 estações com o Office Standard 2010 e 2013 para o Office 365;
 - Cronograma de migração com os tempos estimados para cada volume de dados, respeitando as janelas disponíveis informadas pela **ITAIPU Binacional**;
- g) Os serviços de migração ocorrerão no horário comercial da ITAIPU BINACIONAL, conforme os horários de cada Escritório, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a ITAIPU Binacional e a CONTRATADA, agendados previamente com a ITAIPU Binacional;
- h) O prazo para conclusão da instalação e migração será definido no Plano de Instalação e Configuração indicado no item 5;

- i) As atividades detalhadas no Plano de Instalação e Migração, serão executadas pela modalidade da Consultoria, segundo o item 4.
- j) Caso sejam constatadas anormalidades ou sejam detectados problemas durante a verificação de conformidade realizada pela **ITAIPU BINACIONAL**, ela comunicará formalmente os problemas detectados e que a instalação e/ou migração não foi concluída. A **CONTRATADA** terá um novo prazo de cinco (5) **dias corridos**, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da comunicação, para sanar os problemas/anormalidades detectados, sem prejuízo do prazo descrito no item 5 desta Especificação Técnica, sujeitando-se a **CONTRATADA** às penalidades previstas do contrato;
- k) Os produtos adquiridos serão considerados instalados e migrados e o **Termo de Aceite de Instalação e Migração** será emitido pela **ITAIPU BINACIONAL** em até **10 (dez) dias corridos**, contados a partir da ocorrência dos fatos a seguir:
 - A **ITAIPU BINACIONAL** receber o comunicado da **CONTRATADA** informando a conclusão dos serviços de instalação e migração, conforme descrito no item 4.1.3 das Especificações Técnicas;
 - A **ITAIPU BINACIONAL** concluir a verificação da conformidade da instalação e migração e das configurações realizadas com as condições constantes nas Especificações Técnicas e que não existem anormalidades ou foram sanados todos os problemas detectados, conforme descrito no item 4.1.5 desta Especificações Técnicas.

6 REQUISITOS TECNICOS

A **CONTRATADA** deve ter a capacidade de proporcionar especialistas, para a execução dos serviços requeridos pela ITAIPU Binacional;

Como mínimo para as seguintes áreas de competência da Microsoft:

- Collaboration and Content;
- Cloud Productivity;
- Messaging;
- Cloud Plataform.

7 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA

- a) Durante a execução dos serviços, objeto do contrato, a **CONTRATADA** se compromete, em todo momento, a facilitar as pessoas designadas pela **ITAIPU BINACIONAL**, a informação, a capacitação, e documentação que estas solicitem para dispor de um pleno conhecimento das circunstâncias em que foram desenvolvidos os trabalhos, e as novas tecnologias, como os eventuais problemas que podem apresentar, os métodos e ferramentas utilizadas para resolvê-los.
- b) Documentação técnica, original do fabricante, preferencialmente em língua espanhol e/ou portuguesa, que abranja configuração, instalação e gerenciamento dos produtos adquiridos. Na ausência de publicação em umas dessas línguas, a documentação original do fabricante será aceita apenas material em inglês;
- c) Logo da aceitação provisória da solução, a **CONTRATADA** deverá realizar a transferência de conhecimento correspondente “in company” para treinamento e

habilitação dos colaboradores da ITAIPU, que realizarão atividades de operação, administração, supervisão e auditoria da solução disponibilizada.

7.1 A CONTRATADA, referente às transferências de conhecimentos, deverá:

- Realizar todas as transferências de conhecimentos nas dependências da ITAIPU BINACIONAL, na cidade de Hernandárias e/ou Foz do Iguaçu, na Central Hidrelétrica da Itaipu Binacional.
- Executar os serviços de transferência de conhecimento com profissionais técnicos especializados com certificações oficiais e atualizadas da Fabricante do software instalado, também amplo e vasto conhecimento sobre o tema, devidamente comprovado.
- Elaborar, em consenso com a ITAIPU BINACIONAL, o calendário e o conteúdo programático final das transferências de conhecimentos.
- Prover todos os materiais didáticos, de apoio e folhetos a serem utilizados na classe para sua distribuição dos participantes, conteúdo todos os tópicos que serão abordados, os procedimentos partidos apresentados passo a passo de maneira organizada e assimilável.
- Prover todos os materiais didáticos, de apoio e folhetos em formato impresso e digital (PDF). O material impresso deverá estar corretamente encadernado para seu fácil manejo e armazenamento nas bibliotecas.
- As transferências de conhecimento deveram ser realizadas preferencialmente nos idiomas espanhol ou português, igual que todos os materiais didáticos, de apoio e folhetos, podendo os vocabulários técnicos estar em idioma inglês.
- Os custos derivados as transferências de conhecimento, na matéria de recurso humano, materiais didáticos, de apoio e folhetos, estadia, viagens e traslado, correrão por conta da CONTRATADA, sem custo algum para a ITAIPU BINACIONAL.
- Poderá ser solicitada a recepção das transferências de conhecimento, em caso de que os 50% (cinquenta por cento) de todos os participantes indiquem que não foram compridos com as expectativas previstas.
- A CONTRATADA deverá apresentar: o calendário, o conteúdo programático final e 01 (uma) cópia do material didático, de apoio e folhetos no formato impresso e digital (PDF); a ITAIPU BINACIONAL 20 (vinte) dias corridos antes da data prevista para o início da transferência de conhecimento, os efeitos de validar o conteúdo e a qualidade dos mesmos; A ITAIPU BINACIONAL terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para validar os materiais didáticos e folhetos, e em consequência, se necessário, autorizar o início da transferência de conhecimento.
- Em caso das matérias didáticas, de apoio e folhetos não sejam aprovados pela ITAIPU BINACIONAL, a CONTRATADA disponibilizará em um prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de reprovação, para apresentar as matérias com as modificações solicitadas.
- Em caso de não cumprimento dos prazos estabelecidos serão aplicadas as penalidades previstas no contrato.
- A ITAIPU BINACIONAL fará a ata de Aceitação da Transferência de Conhecimento em que se fará constar, assim como toda outra particularidade pertinente.

8 GARANTIAS GERAIS

Entende-se pelo serviço de garantia, qualquer solicitação da ITAIPU BINACIONAL referente à correção de defeitos e problemas operacionais e o repasse de conhecimento e operacionalização de todos os produtos que compõem a Solução, bem como apoio técnico para configurações diversas, atualizações de versão dos produtos, intermediação junto ao fabricante no tocante a resolução de problemas e solicitações do tipo “*feature request*”;

- a) A CONTRATADA deverá dispor de quadro técnico capacitado para executar os serviços contratados;

- b) Será de responsabilidade da CONTRATADA, oferecer serviço de garantia e efetuar as manutenções necessárias, de modo a assegurar a atualização conforme as exigências deste documento;
- c) Durante a vigência do Contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA garantir a plena compatibilidade e integração com os sistemas e serviços disponibilizados no ambiente corporativo da ITAIPU BINACIONAL;
- d) A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de garantia por meio de atendimento on-line, telefone (0800), correio eletrônico, sítio da Internet para registro de Abertura de chamado técnico e ferramenta de gestão dos chamados durante a vigência contratual;
- e) A ITAIPU BINACIONAL poderá efetuar um número ilimitado de chamados, durante a vigência do contrato, para suprir suas necessidades em relação ao produto contratado;
- f) Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações de identificação do produto, anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e severidade do chamado.
- g) Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado e a ITAIPU BINACIONAL, utilizará o número de protocolo de abertura da CONTRATADA, que servirá de referência para seu acompanhamento;
- h) A garantia deverá contemplar apoio em configurações específicas, montagem de relatório ou necessidade que se tenha referente a solução Microsoft 365;
- i) O relatório de visita deverá ser assinado pelo colaborador da ITAIPU BINACIONAL que solicitou o atendimento, com respaldo do(s) Gestor(es) do contrato;
- j) A CONTRATADA deve garantir que quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da ITAIPU BINACIONAL os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam o uso dos produtos contratados e possíveis melhorias no uso dos recursos;
- k) A ITAIPU BINACIONAL considerará efetivamente realizado o serviço quando houver confirmação por sua área técnica da conclusão satisfatória do atendimento;
- l) Todos os chamados técnicos somente poderão ser encerrados com a anuência da CONTRATADA e da ITAIPU BINACIONAL;
- m) A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela ITAIPU BINACIONAL que poderão efetuar abertura e fechamento de Chamados;
- n) Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará a ITAIPU BINACIONAL quanto à efetiva solução do problema em questão, e caso não esteja a contento o chamado deve ser reaberto;
- o) Qualquer chamado fechado, sem anuência da ITAIPU BINACIONAL ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;
- p) Chamados não concluídos no prazo pré-definido poderão ser encerrados pela ITAIPU BINACIONAL, que irá avaliar a aplicação das sanções previstas;
- q) A CONTRATADA garante que os produtos licenciados para uso não infringem quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*, devendo a CONTRATADA se responsabilizar por quaisquer despesas relacionadas que ocorram;
- r) Somente serão aceitas justificativas para o não atendimento a uma Ordem de Início Serviço (OIS), caso o fato seja gerado por motivo de força maior ou por dependência da ITAIPU BINACIONAL. Neste caso, a CONTRATADA deve formalizar antecipadamente ao(s) Gestor(es) do Contrato os motivos que impedem a execução do serviço;

- s) Caso o técnico da CONTRATADA enseje dano irreparável a equipamento(s) da ITAIPU BINACIONAL, por conta de conduta antiprofissional, erro ou quaisquer outros motivos fica a CONTRATADA obrigada a realizar a troca por equipamento igual ou superior ao que foi danificado.

9 ACCESO A REDE CORPORATIVA

O acesso à rede corporativa da ITAIPU BINACIONAL deverá seguir os procedimentos definidos pela ITAIPU BINACIONAL que deverão ser comunicados a CONTRATADA ao início da prestação dos serviços de suporte técnico.

10 GERENTE DE CONTA

A CONTRATADA deve informar o nome do Gerente de Contrato da empresa Microsoft, a ITAIPU BINACIONAL, fornecendo todos os acessos necessários para sua administração através da conta de email admsw@itaipu.gov.br vinculada ao setor de Administração de Software.

**VERSÃO EM CASTELHANO
VERSIÓN EN CASTELLANO**

ANEXO I

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1 OBJETO

Adquisición de licencias de la Solución Microsoft 365, licencias de aplicaciones y sistemas operativos para los equipos, estaciones de trabajo y servidores de red de la ITAIPU Binacional, incluido soporte técnico local y remoto, garantía de actualizaciones y correcciones de versión durante la vigencia del contrato y transferencia de conocimiento, de acuerdo con las reglas de la modalidad Enterprise Agreement "EA", así como las especificaciones técnicas y otras condiciones, cantidades y requisitos establecidos, como se describe en estas Especificaciones Técnicas y anexos.

2 LICENCIAMIENTO

- a) La presente solución tiene como objetivo mantener el parque de computadoras de escritorio y la infraestructura central de procesamiento del servicio de mensajería y herramientas de colaboración, dotado de licencias actualizadas, de acuerdo con Microsoft y satisfaciendo las necesidades de la ITAIPU Binacional;
- b) Las licencias adquiridas deben incluir "Software Assurance": soporte técnico, actualizaciones, correcciones de versiones y lanzamientos de los productos que conforman la solución completa de Microsoft 365, durante la vigencia del contrato, de acuerdo con la Orden de Inicio de Servicio (OIS);
- c) Suministro de claves de instalación (product keys), asociadas con el conjunto de software adquirido y credenciales de acceso para descargarlas desde el sitio web del Fabricante;
- d) La verificación de las licencias de software que conforman toda la Solución adquirida se llevará a cabo con base en la documentación que debe proporcionar el CONTRATISTA, en un plazo máximo de 10 días corridos posteriores a la emisión de la Orden de Inicio de Servicio (OIS), con la documentación original correspondiente entregada por el Fabricante, indicando que las licencias están a nombre de la ITAIPU Binacional para el período contratado.
- e) Si existe una discrepancia entre los componentes entregados y los descritos en la documentación entregada por el CONTRATISTA y/o el Fabricante, el CONTRATISTA está obligado a proporcionar su corrección o reemplazo, a discreción de la ITAIPU Binacional. Los productos no se considerarán entregados hasta que se resuelvan todos los problemas pendientes;
- f) El CONTRATISTA deberá proporcionar versiones nuevas, correctivas y/o evolutivas de la solución completa y sus productos Microsoft 365, y debe comprender la corrección de fallas e implementaciones de mejoras del producto;
- g) Las versiones de las licencias que se proporcionarán deben ser las más recientes puestas a disposición en el mercado por el fabricante Microsoft;
- h) Para cada nueva versión de licencia, el CONTRATISTA deberá proporcionar los archivos de actualización, manuales y otros documentos técnicos, así como una nota informativa sobre las nuevas funcionalidades implementadas;
- i) Las licencias deben poder cambiar a versiones anteriores (downgrade) y la aplicación queda a criterio de la ITAIPU Binacional;

- j) Las actualizaciones y correcciones realizadas al software que conforma la solución no deberán tener costos adicionales para la ITAIPU Binacional;
- k) Asegurar que las nuevas versiones de firmware o actualizaciones de productos bajo contratos de mantenimiento sean perfectamente compatibles con el entorno operativo en uso en las instalaciones informáticas de la ITAIPU Binacional;
- l) Todas las actualizaciones de versiones que ocurran durante la vigencia del contrato deben proporcionarse automáticamente. Entiéndase como "Actualización" la provisión de todos y cada uno de los desarrollos de software, incluidos correcciones, "parches", "fixes", "updates", "service packs", nuevas "releases", "versions", "builds", "upgrades", incluidas las versiones no sucesivas, en los casos en que el lanzamiento de dichas versiones se produzca durante el período de garantía especificado;
- m) Si es necesario reemplazar licencias equivalentes durante la vigencia del contrato, esto debe ocurrir sin ningún costo adicional para la ITAIPU Binacional;
- n) El CONTRATISTA garantizará la actualización de los microcódigos, firmware, controladores y software instalado, proporcionando el suministro de nuevas versiones debido a la necesidad de corregir problemas o la implementación de nuevas versiones, desde la recepción definitiva por parte de la ITAIPU Binacional durante el período de garantía, sin costo adicional.
- o) La ITAIPU Binacional solo autorizará al CONTRATISTA a realizar inventarios de los equipos cuando se soliciten formalmente;

2.1 MODALIDAD DE CONTRATACION ENTERPRISE AGREEMENT (EA)

- a) Este tipo de licenciamiento consiste en la adquisición y suscripción de licencias durante la vigencia del Contrato conforme la Orden de Inicio de Servicio (OIS).
- b) Es un programa para clientes corporativos con 250 o más PC, con el nivel de precio definido por esta cantidad, sin embargo, para los clientes gubernamentales, el fabricante elige automáticamente el nivel de precio más bajo para el software de Microsoft.
- c) En esta modalidad de licencia, el comprador "alquila" licencias de software de Microsoft teniendo en cuenta la estandarización de los productos de escritorio (Microsoft Office, Windows Professional Update y Core Client Access License - licencia de acceso de cliente) en un acuerdo que varía de 1 (uno) hasta (tres) años y con la obligación de comprar con Software Assurance.

2.2 DETALLE DE LAS LICENCIAS Y CANTIDADES ESTIMADAS SOLICITADAS

2.2.1 DETALLE DE LAS LICENCIAS

2.2.1.1 MICROSOFT 365

La adquisición de licencias de Microsoft 365 se clasifica en 3 (tres) grupos: Microsoft 365 F3, Microsoft 365 E3 y Microsoft 365 E5. La asignación y el cálculo de las licencias estimadas se realizarán de acuerdo con el puesto o función desempeñada por el usuario.

2.2.1.2 MICROSOFT 365 F3

Microsoft 365 F3, es una solución simplificada para colaboración y productividad que reúne las características que se enumeran a continuación

Office 365 ProPlus para 5 tabletas + 5 teléfonos inteligentes por usuario El F3 incluye solo aplicaciones web y móviles de Office. Las aplicaciones de Office Mobile están limitadas a dispositivos con pantallas integradas de 10.1" en diagonal o menos.
Office Online: Outlook, Word, Excel y Powerpoint en el navegador.
Buzón de 2GB, calendario, contactos y tareas.
Antivirus y AntiSpam integrado para correo electrónico.
Teams: Centro de colaboración con chat persistente, audio, video, video multipunto, calendario, personalización de aplicaciones y Reuniones virtuales.
SharePoint: colaboración, portales, búsqueda, flujos de trabajo.
PowerApps & Flow para formularios electrónicos y automatización de procesos.
OneDrive para la Empresa: 2 GB de espacio por usuario.
Planner: gestión de actividades para equipos
Yammer Enterprise: Red social en la intranet
Derecho de uso híbrido de Exchange Server, Skype for Business Server y Sharepoint Server.
CAL para el acceso a los servidores locales de Exchange, Skype for Business y Sharepoint.
Seguridad:
Microsoft Advanced Threat Analytics.
Windows Defender Antivirus y Device Guard.
Sistema operativo:
Windows 10 Enterprise - bitlocker, hello, AppLocker, App-V, DirectAccess, Device Guard, Credential Guard, System Guard, Exploit Guard, Application Control, Windows Defender Antivirus.
Identidad:
Windows Hello, Credential Guard y Direct Access.
Azure Active Directory Premium 1.
CALs de acceso a los servidores on-premise de Windows Server
Protección de la información:
Protección de información de Windows y BitLocker.
Protección de la información de Azure P1.

2.2.1.3 MICROSOFT 365 E3

Microsoft 365 E3 es una solución intermedia e inteligente para la colaboración y la productividad que reúne las siguientes funciones:

Office 365 ProPlus para 5 PCs/Macs + 5 tablets + 5 smartphones por usuario.
Office Online: Outlook, Word, Excel y Powerpoint en el Navegador.
Buzón con 50 GB, calendario, contactos y tareas.
Archivado ilimitado y retención de datos indefinidamente.
Antivirus y AntiSpam incorporado para correo electrónico.
Teams: Hub de colaboración con chat persistente, audio, vídeo, vídeo multipuntos, agenda, personalización de APP's, y Reuniones Virtuales.
SharePoint: colaboración, portales, búsqueda, flujos de trabajo.
PowerApps & Flow para formularios electrónicos y automatización de procesos.
OneDrive for Business: Espacio ilimitado por usuario (5 TB Inicial).
Microsoft Stream: Colaboración de videos corporativos.
Planner: Gestión de actividades para equipos.
Yammer Enterprise: Red social intranet.
Derecho de uso híbrido de Exchange Server, Skype Empresarial Server y Sharepoint Server.
CAL para el acceso a los servidores locales de Exchange, Skype for Business y Sharepoint.
Seguridad:
Descubrimiento electrónico y auditoría completa en Correo electrónico, Teams y Sharepoint.
Microsoft Advanced Threat Analytics: detectar comportamientos anormales en los sistemas locales e identificar ataques dirigidos avanzados y amenazas internas antes de causar daños.
Protección de la información: cifrado de mensajes, gestión de derechos y prevención de pérdida de datos (DLP).
Sistema operativo:
Windows 10 Enterprise: bitlocker, hello, AppLocker, App-V, DirectAccess, Device Guard, Credential Guard, System Guard.
Identidad:
Administrar de forma centralizada el inicio de sesión único entre dispositivos, su centro de datos y la nube.
Reforzar la autenticación entrante con opciones de verificación, incluidas llamadas telefónicas, mensajes de texto o notificaciones de aplicaciones móviles y monitoreo de seguridad de uso para identificar inconsistencias.
Definir políticas que proporcionen controles contextuales a nivel de usuario, ubicación, dispositivo y aplicación para permitir, bloquear o desafiar el acceso del

usuario.
Monitorear la actividad sospechosa con informes, auditorías y alertas, y mitigar posibles problemas de seguridad utilizando recomendaciones específicas.
CAL para acceder a los servidores locales de Windows Server.
Protección de la información:
Cifrar datos confidenciales y definir derechos de uso para una protección persistente, independientemente de dónde se almacenen o compartan los datos.
Monitorear la actividad en los datos compartidos y revocar el acceso en caso de eventos inesperados.
Clasificar datos y documentos según políticas y manuales, predefinido y obligatorio de documentos clasificados.
Protección para formatos de documentos que no sean Microsoft Office, incluidos PTXT, PJPJG y PFILE (protección genérica).
Gestión de dispositivos y aplicaciones:
Registrar dispositivos corporativos y personales para aprovisionar configuraciones, hacer cumplir y proteger sus datos corporativos.
Publicar, configurar y actualizar aplicaciones móviles en dispositivos registrados y no registrados y proteger o eliminar los datos corporativos asociados con las aplicaciones.
Centralizar la administración de PC, computadoras portátiles y dispositivos móviles desde una única consola administrativa y producir informes detallados de configuración de software y hardware.
Extender su administración de la infraestructura local a la nube en una sola consola, con la integración de Microsoft System Center Configuration Manager y Microsoft System Center Endpoint Protection para la administración avanzada de PC, Mac, servidores Unix / Linux y dispositivos móviles
Protección de Endpoint Windows:
Herramientas integrales de monitoreo de EDR para ayudar a localizar anomalías y responder a los ataques más rápido.
Realice un seguimiento de su estado de seguridad general y recibir recomendaciones de acción para reducir aún más la superficie de ataque de su organización.
Buscar y explorar instantáneamente 6 meses de datos históricos en todos los puntos finales.
Detecte variaciones de malware que cambian rápidamente cuando se utiliza la supervisión y protección del comportamiento habilitada en la nube.
Proteja Windows, las aplicaciones, la información y la red de las amenazas encontradas.
Windows Defender System Guard ayuda a mantener y validar la integridad del firmware de los dispositivos, el sistema operativo y defensas del sistema.
Analytics:
Office Delve para administrar el perfil individual de Office 365 y descubrir y organizar información que pueda ser de mayor interés para el usuario en este momento.

2.2.1.4 MICROSOFT 365 E5

Microsoft 365 E5 es una solución de colaboración y productividad completa e inteligente que reúne todas las características disponibles en el plan Microsoft 365 E3, agregando las que se enumeran a continuación:

Enterprise Voice with Teams - VOIP, sistema telefónico
Seguridad:
Microsoft Cloud app Security: obtener visibilidad, control y protección para sus aplicaciones basadas en la nube, mientras identifica amenazas, uso anormal y otros problemas de seguridad en la nube.
Azure Advanced Threat Protection: detectar e investigar ataques avanzados y comportamientos sospechosos en las instalaciones y en la nube.
Sistema Operativo:
Windows 10 Enterprise - Windows Defender Advanced Threat Protection (ATP).
Identidad:
Acceso condicional basado en el riesgo: proteger las aplicaciones y los datos críticos en tiempo real utilizando el aprendizaje automático de Microsoft y el gráfico de seguridad inteligente para bloquear el acceso cuando se detecta un riesgo.
Gestión de identidad privilegiada: proporcionar acceso administrativo a servicios en línea, bajo demanda, durante un tiempo establecido con informes y alertas.
Protección de la información:
Clasificación y etiquetado inteligente de datos: configurar políticas para clasificar y etiquetar automáticamente los datos en función de la sensibilidad y luego aplicar protección persistente.
Administración de claves de cifrado para necesidades regulatorias: elegir opciones de administración de claves estándar o implementar y administrar claves propias para cumplir con las regulaciones.
Protección Zero Day Attack AntiSpam y Antivirus:
La función ATP Secure Links para proteger proactivamente a los usuarios de hipervínculos maliciosos en un mensaje. La protección debe permanecer cada vez que hacen clic en el enlace, ya que los enlaces maliciosos se bloquean dinámicamente mientras se puede acceder a enlaces no maliciosos.
La función de archivos adjuntos seguros para proteger al usuario contra virus desconocidos y malware y proporciona protección de día cero para su sistema de mensajería. Todos los mensajes y archivos adjuntos que no tienen una firma de virus / malware conocida se enrutan a un entorno especial donde ATP utiliza una variedad de análisis automáticos y técnicas de aprendizaje para detectar contenido malicioso.
Detecta la suplantación inteligente cuando un remitente parece estar enviando correos electrónicos en nombre de una o más cuentas de usuario dentro de uno de los dominios de la organización.
Los mensajes identificados por el servicio de Office 365 como spam, correos electrónicos masivos, correos electrónicos de phishing que contienen malware o porque coinciden con una regla de flujo de correo electrónico pueden ser puestos en cuarentena.
Analytics:
Power BI Pro, solución de análisis empresarial, con visualización de datos y capacidades de intercambio de información en toda la organización. Conexión directa a datos locales o en la nube, en tiempo real y transmisión. Preguntas de lenguaje natural y visualizaciones predictivas.

MyAnalytics para resumir cómo el usuario pasa su tiempo en el trabajo y eso nos permite sugerir formas de trabajar de manera más inteligente, desde reducir el tiempo de reunión improductivo hasta lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

2.2.2 CANTIDADES ESTIMADAS SOLICITADAS

Item	Part Number (SKU)	Descripción del Ítem	Cantidad
1	AAD-33204	Microsoft 365 E3 (Win+O365+Enterprise Mobility+Security)	2.970
2	JFX-00003	Microsoft 365 F3 (Win+O365+Enterprise Mobility+Security)	1.271
3	AAD-33168	Microsoft 365 E5 (Win+O365+Enterprise Mobility+Security)	26
4	TQA-00001	Microsoft Exchange Online Plan 2	448
5	9EP-00037	System Center Datacenter 2Lic	44

Tabla 1: Cantidades Estimadas

2.3 SITIO PARA VERIFICACION

- El acceso a las licencias, así como a las actualizaciones, deberán estar disponibles en el sitio web del fabricante mediante una contraseña de usuario. El CONTRATISTA deberá informar todos los requisitos necesarios para descargar e instalar el software, así como poner a disposición toda la documentación técnica completa y actualizada, que contiene los manuales, guías de instalación, certificados de garantía y otros documentos relevantes.
- El CONTRATISTA proporcionará a la ITAIPU Binacional acceso al sitio Volume Licensing Service Center (VLSC), un servicio proporcionado por Microsoft para monitorear y usar las licencias y los beneficios del contrato.

2.4 LOCAL Y PLAZOS

- El CONTRATISTA deberá cumplir los siguientes plazos:
 - En el plazo de 10 días corridos posteriores a la emisión de la Orden de Inicio de Servicio (OIS), poner a disposición las licencias de Software para toda la Solución contratada, el Contrato Enterprise Agreement, así como la estructura técnica para el inicio de las operaciones;
 - En el plazo de 10 días corridos posteriores a la emisión de la Orden de Inicio de Servicio (OIS), entregar el Statement of Work (SOW) del Soporte Técnico Premier según Item 3.3 de estas Especificaciones Técnicas, así como las cuentas o IDs de acceso al servicio.
 - En el plazo de 10 días corridos posteriores a la entrega de las licencias de software para toda la solución contratada, liberar a la ITAIPU Binacional los accesos a los sitios web del fabricante, la actualización de nuevas versiones, la descarga de productos, las claves de licencia, los cursos de aprendizaje electrónico, el soporte del fabricante;

- En el plazo de 10 días corridos, contados a partir de la fecha de lanzamiento de una nueva versión o retransmisión de actualizaciones y correcciones de las licencias adquiridas, proporcionar la actualización o poner a disposición para su descarga cualquier software licenciado y adquirido por la ITAIPU Binacional.
- b) Después de haber puesto a disposición las nuevas versiones de software, correctivas y/o evolutivas de cualquier solución y/o servicio de suscripción, el CONTRATISTA notificará formalmente a la ITAIPU Binacional, en el plazo de 5 días corridos.

3 SOPORTES TÉCNICOS

3.1 SOPORTE TÉCNICO REMOTO

- a) Los servicios de soporte técnico remoto comprenden el diagnóstico y la solución de los problemas de funcionamiento, mantenimiento y actualización de todos los elementos de la solución contratada de Microsoft 365.
- b) El CONTRATISTA deberá diagnosticar y resolver los problemas técnicos informados que afecten el sistema, y una vez que se resuelva el problema, informará a la ITAIPU Binacional de las causas y la solución adoptada.
- c) Los servicios de soporte técnico remoto deberán estar disponibles, por correo electrónico y/o teléfono proporcionado por el CONTRATISTA, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, siguiendo el SLA como se describe en la Tabla 2: SLA de Soporte Remoto a continuación:

GRAVEDAD	DESCRIPCION	CIERRE DE LA SOLICITUD
1	Altamente Crítica	2 h
2	Crítica	6 h
3	Media	12 h
4	Baja	48 h

Tabla 2: SLA de Soporte Remoto

- d) Las horas previstas para el Soporte Técnico Remoto bajo el régimen de banco de horas se pueden usar en cualquier cantidad y período, dependiendo de la demanda de la ITAIPU Binacional, hasta un total máximo de 1.152 horas, durante la vigencia del contrato, y deben cumplir con los siguientes criterios de equivalencia para consumo en horas:

TIPO DE SOPORTE	UNIDAD	CANT.	EQUIVALENCIA
Soporte Remoto (horario comercial)	h	1	1
Soporte Remoto (nocturno)	h	1	1,5
Soporte Remoto (fin de semana y feriados)	h	1	2

Tabla 3: Tipo de soporte remoto y equivalencia en horas.

- e) Las solicitudes de soporte técnico remoto deben cerrarse de acuerdo con los plazos descritos en la Tabla 2 de SLA de Soporte Remoto, contados desde la llamada, el

correo electrónico de solicitud de soporte u otro canal definido entre la ITAIPU Binacional y el CONTRATISTA.

- f) Las solicitudes de soporte técnico remoto deben responderse en el idioma español o portugués.
- g) Durante la vigencia del contrato, el CONTRATISTA debe proporcionar el servicio de soporte técnico remoto, por teléfono (0800) o correo electrónico, 24x7x365 (24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año), sin limitación en el número de llamadas;

3.2 SOPORTE TÉCNICO LOCAL

- a) Los servicios de Soporte Técnico Local incluyen el diagnóstico y la solución de problemas de funcionamiento, mantenimiento y actualización de la Solución contratada. El CONTRATISTA deberá diagnosticar y resolver los problemas técnicos reportados que afectan el sistema, y una vez que se resuelva el problema, informará a la ITAIPU Binacional de las causas y la solución adoptada.
- b) Las horas previstas para el Soporte técnico local en el régimen del banco de horas se pueden usar en cualquier cantidad y período, dependiendo de la demanda de la ITAIPU Binacional, hasta el total máximo de 2.304 horas, durante la vigencia del contrato, y deben cumplir con los siguientes criterios de equivalencia para el consumo en horas:

TIPO DE SOPORTE	UNIDAD	CANTIDAD	EQUIVALENCIA
Soporte Local (horario comercial)	h	1	1
Soporte Local (nocturno)	h	1	1,5
Soporte Local (fin de semana y feriados)	h	1	2

Tabla 4: Tipo de Soporte Local y Consumo.

- c) Los servicios de Soporte Técnico Local deben estar disponibles en el horario de la ITAIPU Binacional. Excepcionalmente, pueden llevarse a cabo fuera del horario comercial de acuerdo con la necesidad de la ITAIPU Binacional (Servicios con alto impacto en el entorno de TI), siguiendo la Tabla 5: SLA de Soporte Local, que se describe a continuación:

GRAVEDAD	DESCRIPCION	CIERRE DE LA SOLICITUD
1	Crítica	8 hs
2	Normal	16 hs

Tabla 5: SLA de Soporte Local

- d) Las solicitudes de Soporte Técnico Local deben cerrarse en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas hábiles, contadas desde el momento en que se abre la misma.
- e) La ITAIPU Binacional definirá el nivel de gravedad de la solicitud al momento de la apertura.
- f) Los servicios de Soporte Técnico Local deben ser atendidos por profesionales certificados por Microsoft en el área de experiencia requerida.

- g) El CONTRATISTA deberá proporcionar un servicio de soporte técnico local, de acuerdo con la demanda programada o la planificación previa, en la modalidad de banco de horas, en la Superintendencia de Informática de la Central Hidroeléctrica de ITAIPU.
- h) Solo las horas del banco de horas de soporte técnico local, realmente utilizadas, se facturarán y la ITAIPU Binacional deberá solicitarlas, programarlas y aprobarlas previamente.
- i) Solo las actividades llevadas a cabo in situ en las oficinas designadas por la ITAIPU Binacional o en un lugar previamente aprobado por el Gestor del Contrato serán parte del cálculo de las horas consumidas. Las horas consumidas desde el viaje del técnico hasta la presentación en la ITAIPU Binacional no deben ser parte de este cálculo.
- j) Cualquier actuación de los técnicos asignados por el CONTRATISTA, para cumplir con el soporte técnico local, debe ser solicitada previamente por la ITAIPU Binacional a través del documento y/o canales de comunicación especificados, antes del inicio de los trabajos.
- k) Durante los servicios de soporte, los consultores no podrán responder llamadas de soporte técnico de fuentes distintas a las especificadas explícitamente por la ITAIPU Binacional.

3.3 SOPORTE TÉCNICO PREMIER

- a) El CONTRATISTA deberá presentar un Contrato de Servicio Técnico Especializado con el fabricante de Microsoft para el Soporte Técnico "Premier" específicamente para atender a la ITAIPU Binacional que garantice, cuando sea necesario en actividades y proyectos, durante la vigencia del contrato, el acceso a la base de conocimiento interna de mejores prácticas en proyectos realizados, acceso al código fuente, ingenieros, analistas, arquitectos y laboratorios de prueba para productos y aplicaciones.
- b) La ITAIPU Binacional dispone en la actualidad de un gran número de productos del fabricante Microsoft, en diversas plataformas, que constituyen una pieza fundamental en la operativa de las aplicaciones y puestos de trabajo de los usuarios.
- c) La variedad de estos productos, junto a la evolución constante para adaptarse a las necesidades y a las nuevas versiones de productos del fabricante, hacen que exista una complejidad elevada en las configuraciones para mantener las prestaciones y seguridad de los sistemas, y con unas características de disponibilidad adecuadas a la criticidad de los sistemas corporativos de la ITAIPU Binacional.
- d) Asimismo, dadas las frecuentes vulnerabilidades de seguridad que aparecen en los productos, tanto de PCs como de Servidores, es fundamental disponer lo antes posible de las recomendaciones y parches de seguridad que constantemente genera el fabricante, y que comunica en primer lugar a los clientes que disponen de los servicios avanzados de soporte, así como de realizar revisiones preventivas de los mismos por parte del fabricante.
- e) Por ello, y para garantizar las óptimas condiciones de funcionamiento de todos estos sistemas, se requiere disponer de un servicio de soporte técnico directo del propio fabricante que permita:
 - Proporcionar soporte para solucionar cualquier incidencia grave que produzca la parada de sistemas críticos, incluso con presencia de técnicos in-situ y soporte de los laboratorios del fabricante en modo 24x7.

- Proporcionar ayuda a la realización de tareas complejas de configuración de los distintos productos y entornos de trabajo.
 - Validar la idoneidad de las arquitecturas tecnológicas a implantar.
 - Desarrollar actividades preventivas de revisión de los entornos de la ITAIPU Binacional, que permitan tomar medidas correctivas antes de que se produzca cualquier fallo crítico por una incorrecta configuración de productos.
 - Resolución de consultas y dudas por parte de los administradores de sistemas y usuarios finales.
 - Información prioritaria permanente sobre vulnerabilidades y parches de seguridad.
- f) Debido a la criticidad de estos sistemas y a la especialización necesaria para su correcto ajuste y parametrización se requiere contratar con el propio fabricante un servicio de revisión y mejora de la configuración de los diferentes productos utilizados, efectuada por personal experto del propio fabricante.
- g) Este servicio estará basado en una bolsa de servicios que permitirá solicitar las necesarias revisiones, recomendaciones y resolución de incidencias de forma flexible según se produzcan las necesidades y según las incidencias que se produzcan que aconsejen la actuación del fabricante en los distintos sistemas, incluyendo el servicio de emergencia 24x7.
- h) Los servicios de Soporte Técnico “Premier”, deberán estar disponibles para accionamiento:
- Para incidentes y problemas: 24 horas x 7 días a la semana x 365 días al año, a través del Centro de Servicio del CONTRATISTA;
 - Para otros servicios: durante el horario comercial, de lunes a viernes, de 06:30 a 11:00 y de 13:00 a 16:30, a través del CONTRATISTA.
 - Para proporcionar los Servicios de Arquitectura del Entorno Tecnológico y el Soporte Premier, el CONTRATISTA deberá proporcionar recursos técnicos del propio fabricante.
- i) El soporte especializado del fabricante podrá ser utilizado para soporte técnico en las siguientes actividades:
- Analizar la arquitectura de los entornos actuales que pueden facilitar las migraciones sin problemas a productos y/o versiones actuales y/o futuras. Garantizar que cualquier empresa en el mercado pueda implementar dibujos arquitectónicos validados por estos especialistas sin perder el apoyo del fabricante en el futuro si se siguen correctamente;
 - Evaluar todas las etapas, entregas y decisiones tomadas en un proyecto a realizar, asegurando el éxito del proyecto, en su calidad y duración;
 - Acompañar todos los proyectos desarrollados, asegurando que los proyectos se llevarán a cabo de acuerdo con las visiones del futuro (roadmap de evolución) de los productos en cuestión;
 - Determinar el dimensionamiento - capacity planning - de los servidores, los entornos de almacenamiento de datos, las estructuras de comunicación y conexión, a fin de garantizar el dimensionamiento adecuado de los sistemas utilizando la tecnología de Microsoft siguiendo las mejores prácticas metodológicas;
 - Identificar problemas relacionados con el bajo rendimiento de aplicaciones, bases de datos y otros productos de Microsoft;
 - Realizar análisis de rendimiento y hacer recomendaciones de "tuning" para garantizar que todo el entorno esté en sintonía con la plataforma de Microsoft de

modo que ningún proceso, por cualquier motivo, consuma recursos innecesarios y, en consecuencia, comprometa el tiempo de respuesta de otras aplicaciones;

- Verificar la parametrización del software de Microsoft, generando informes de recomendaciones para ajustes de parámetros que se puedan cambiar para una ganancia inmediata de rendimiento;
- Realizar análisis del entorno de Microsoft generando un informe de resultados con información acerca de si está bien estructurado o si hay recomendaciones que se puedan implementar para obtener una ganancia de rendimiento;
- Proporcionar una metodología propia para priorización de dibujos de arquitectura o estrategias para priorizar el mejor diseño de arquitectura o proyecto en la plataforma de Microsoft que logre el mejor retorno de la inversión y, por lo tanto, cree las condiciones para la reducción de costos;
- Resolución de dudas de mayor complejidad en el uso de herramientas e interoperabilidad con otros proveedores;
- Documentación y transferencia de conocimiento de las actividades técnicas realizadas.

3.3.1 Soporte para la Resolución de Problemas²

- a) La ITAIPU Binacional recibirá el soporte necesario con el objetivo de que los incidentes críticos dentro de su infraestructura relacionada con productos de Microsoft, reciben la máxima atención del fabricante y sus laboratorios, hasta que se han resuelto y los sistemas están funcionando correctamente. Los Ingenieros de Soporte proporcionan asistencia experta por teléfono y en sus oficinas.
- b) La respuesta a problemas críticos es una hora o menos, y se involucran el número de recursos de soporte necesarios para sostener un esfuerzo continuado en la resolución 24x7. En caso necesario, un ingeniero de soporte se desplazará a las oficinas de la ITAIPU Binacional para agilizar su resolución.
- c) El proceso Gestión de Situaciones Críticas se pone en marcha automáticamente para todos los incidentes que tengan un impacto significativo o crítico en el negocio. Bajo el proceso de Gestión de Situaciones Críticas, se pone en marcha un proceso predefinido de alertas, asignación de recursos con el nivel técnico necesario, transferencia automática de los incidentes a ingenieros de mayor nivel, involucración del grupo de desarrollo del producto y comunicación interna hasta el máximo nivel ejecutivo para asegurar que los sistemas afectados son recuperados y vuelven a su operativa normal lo más rápido posible. Este servicio no es posible contratarlo fuera del soporte Premier.
- d) Tras un incidente de alto impacto se llevará a cabo un análisis del origen del problema para identificar oportunidades de mejora y poner en marcha los mecanismos necesarios para que no vuelva a ocurrir.

3.3.2 Actualizaciones y parches

- a) Se proporcionarán actualizaciones de Software (Quick Fixing Engineering). En algunas situaciones donde Microsoft no puede proporcionar una resolución satisfactoria para problemas críticos del cliente a través de los métodos normales de soporte, Microsoft involucrará al equipo de desarrollo del producto para crear una corrección del producto ("Hotfix") y solucionar así el problema.

² El término Problemas, se refiere al término utilizado en la metodología ITIL, "es la causa desconocida de uno o más incidentes, es decir, un incidente que no tiene su causa raíz identificada, y termina convirtiéndose en un problema".

3.3.3 Diagnóstico Remoto.

Siempre bajo petición y consentimiento de la ITAIPU Binacional, los ingenieros de soporte de Microsoft se podrán conectar a sus instalaciones para trabajar en remoto sobre los sistemas afectados en la resolución de un incidente con el objetivo de agilizar su solución.

3.3.4 Soporte Multifabricante.

La solicitud de la ITAIPU Binacional, Microsoft colaborará con terceros proveedores de software o hardware para ayudar a resolver problemas de interoperabilidad en entornos con tecnologías y productos multifabricante complejos.

3.3.5 Servicios Proactivos y Preventivos

El objetivo de estos servicios será mejorar y optimizar la salud y operación de los entornos basados en productos Microsoft con revisiones de salud y transferencia de conocimiento para el personal de la ITAIPU Binacional encargado de gestionarlos, por parte de ingenieros de Microsoft.

3.3.6 Servicios de Colaboración

- a) Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
- b) Acceso a los especialistas de producto y tecnología de Microsoft, para recibir ayuda en la implementación de nuevas soluciones, ayudando a reducir futuros incidentes de soporte y mantenimiento.
- c) Colaboración y coordinación con otros proveedores de tecnología para asegurar que las soluciones implantadas funcionan correctamente, rinden apropiadamente y se integran perfectamente en el entorno.
- d) Revisiones de soporte exhaustivas para examinar las implantaciones de soluciones basadas en tecnologías de Microsoft e identificar oportunidades de mejora en la disponibilidad y rendimiento de los sistemas.
- e) Revisiones de seguridad y recomendación de buenas prácticas en configuraciones y uso del software de Microsoft para la protección ante incidentes de ciberseguridad.
- f) Sesiones técnicas sobre productos Microsoft elegibles entre el catálogo del oferente y que serán impartidas por especialistas técnicos en la materia.
- g) Acceso a los medios de descarga de aplicaciones y parches para corrección y prevención de las incidencias.

3.3.7 Servicios de Gestión.

- a) Los servicios de Soporte Premier de Microsoft se realizarán de manera gestionada bajo la supervisión y coordinación de un Technical Account Manager (TAM), que será el responsable de conocer las plataformas, la dinámica de trabajo y las prioridades de la ITAIPU Binacional, para asegurar que el servicio se desarrolle de la forma más óptima y personalizada posible y coordinar los trabajos de los expertos de Microsoft.

- b) El CONTRATISTA deberá asignar a un profesional del Fabricante apropiado para ayudar a gestionar incidentes críticos o no críticos, incluidos los incidentes de menor nivel centrados en promover mejoras proactivas en el entorno de la solución, junto con el CONTRATISTA;
- c) El profesional designado por el fabricante llevará a cabo la gestión y escalado de incidentes, incluida la gestión 24x7x365 para la escalada de una situación de incidente crítico.
- d) El CONTRATISTA deberá demostrar que tiene mecanismos que permitan a la ITAIPU Binacional utilizar la Base de Conocimiento exclusiva de Microsoft en pro de llevar a cabo de la mejor manera los proyectos.
- e) El CONTRATISTA deberá proporcionar una interfaz de escalado y gestión de incidentes con el fabricante de Microsoft, proporcionando soporte para escalado y gestión de incidentes.

3.3.8 Detalle de Servicios Solicitados

- a) Los servicios del Soporte Técnico Premier para contratar se detallan en los siguientes cuadros de resumen:

Servicios del Soporte Técnico Premier Año 1	Unidad	Cantidad
Soporte para la Resolución de Problemas	h	45
Servicios Proactivos y Preventivos: <ul style="list-style-type: none"> - Deployment and Migration Assistance For Exchange Server Premium: 120 horas; - Implementing Modern Device Management: 40 horas. 	h	160

Tabla 6: Servicios del Soporte Técnico Premier Año 1

Servicios del Soporte Técnico Premier Año 2	Unidad	Cantidad
Soporte para la Resolución de Problemas	h	45
Servicios Proactivos y Preventivos: <ul style="list-style-type: none"> - WorkshopPLUS - Microsoft 365: Adoption Scenario Workshop for IT Professionals: 24 horas; - Activate Microsoft Teams: 32 horas; - Activate Azure with Administration & Governance: 32 horas; - Activate Azure with Hybrid Cloud: 32 horas. 	h	120

Tabla 7: Servicios del Soporte Técnico Premier Año 2

Servicios del Soporte Técnico Premier Año 3	Unidad	Cantidad
Soporte para la Resolución de Problemas	h	45
Servicios Proactivos y Preventivos: <ul style="list-style-type: none"> - Activate Enterprise Mobility + Security: 40 horas. 	h	104

<ul style="list-style-type: none"> - Designing a Secure Cloud Identity: 24 horas; - Modern Service Management Governance for Office 365: 40 horas. 		
--	--	--

Tabla 8: Servicios del Soporte Técnico Premier Año 3

- b) Los servicios se irán consumiendo a medida que se vayan priorizando las tareas proactivas o se vayan produciendo incidencias que requieran el soporte del fabricante.
- c) Estos servicios podrán variar de acuerdo con las prioridades de la ITAIPU Binacional la evolución tecnológica y los posibles riesgos de ciberseguridad que vayan apareciendo, siempre que no se supere el importe total del servicio.

3.4 FASTTRACK

FastTrack es un servicio prestado por Microsoft que ayuda a los clientes a incorporar soluciones de Microsoft y a impulsar la adopción de los usuarios. Este servicio será utilizado en las fases de incorporación, migración y adopción de los productos solicitados en esta Especificación Técnica.

4 CONSULTORIA.

- a) Los servicios de consultoría consisten en desarrollar proyectos y tareas complementarias relacionadas con los productos que son objeto de este contrato. Estos servicios se planificarán conjuntamente con la ITAIPU Binacional y se ejecutarán de acuerdo con esa planificación;
- b) Los servicios de consultoría deberán ser atendidos por profesionales certificados por Microsoft en el área de experiencia requerida;
- c) La evaluación de la capacitación y el conocimiento de los profesionales será realizada por la ITAIPU Binacional con base en los currículos, estos documentos deben enviarse para su análisis dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la convocatoria de la consultoría;
- d) Para los servicios de banco de hora, se utilizarán sobre pedido y no representan una garantía de facturación;
- e) Estos servicios se podrán solicitar para que se realicen en la sede de la ITAIPU Binacional: la Central Hidroeléctrica de ITAIPU y Asunción;
- f) Estará a cargo y exclusivamente del CONTRATISTA, todos los gastos relacionados con el transporte, las estadías y la consumición de sus empleados, sin obligación resultante de la ITAIPU Binacional;
- g) Los servicios de consultoría se realizarán de forma presencial o remota y preferiblemente durante el horario comercial, excepcionalmente se pueden realizar fuera del horario comercial de acuerdo con las necesidades de la ITAIPU Binacional (servicios con un alto impacto en el entorno de TI), de acuerdo con el Ítem 3 Soportes técnicos y la Tabla 10: Servicios estimados para la consultoría especializada de la CONTRATISTA a continuación:

Grupo de Tarea	ID	Servicio
----------------	----	----------

Productividad	1	Customización del Project Online, de acuerdo con la Metodología de Gerenciamiento de Proyectos (MGP).
	2	Customización de paneles de acompañamiento ejecutivo (<i>dashboards</i>) e informes.
	3	Integración del <i>Project Online</i> con el Exchange.
	4	Migración de estaciones de trabajo (Office 2010 Standard, Office 2013 Standard) a Office 365 última versión disponible.
Comunicación Unificada	5	Soporte y customización de infraestructura de software Microsoft 365.
	6	Customización del Exchange On-primises y On-line.
	7	Migración del Lotus Notes Domino al Exchange.
	8	Migración del Expresso al Exchange.
	9	Integración del Exchange Server y Microsoft Teams con la infraestructura de telefonía VOIP para soporte a correo de voz.
Infraestructura	10	Instalación, Configuración y Soporte do <i>System Center Configuration Manager</i> .
	11	Soporte del gerenciamiento de aplicaciones (<i>deployment</i>).
	12	Soporte del gerenciamiento del <i>Windows Software Update Service -WSUS</i> .
	13	Soporte a estaciones de trabajo Windows (7,8,10 y superiores).
	14	Soporte del servicio de dominio <i>Microsoft - Active Directory - AD</i> .
	15	Soporte y customización de la infraestructura Azure.
	16	Migración de estaciones de trabajo (Windows 7 Pro, Windows 10 Pro) a la última versión de Windows Enterprise disponible.
	17	Integración con la solución de Comunicaciones Unificadas Cisco.

Tabla 9: Servicios estimados para la consultoría especializada de la CONTRATISTA

- h) El CONTRATISTA deberá preparar, a partir de la reunión de alineación de la demanda, un Plan de Proyecto que contenga estimaciones de tiempo de ejecución, costos en Horas Hombre, requisitos funcionales y no funcionales, plan de riesgos, cronograma entre otros que se definan en dicha reunión.
- i) A partir del Plan del Proyecto, a criterio de la ITAIPU Binacional, se generarán órdenes de servicio que deben incluir el nombre del proyecto, el alcance, la fecha de inicio, el plazo de ejecución, el cronograma, el costo en horas hombre, el nivel de complejidad y los responsables de la gestión y el seguimiento técnico del CONTRATISTA y la ITAIPU Binacional;
- j) Todos los servicios prestados tendrán una garantía de 90 (noventa) días corridos,

contados a partir de la fecha de emisión de la aceptación provisional. Si el CONTRATISTA identifica que el incidente / problema no fue causado por los servicios prestados, debe generar un informe técnico que muestre el origen del incidente / problema;

- k) El CONTRATISTA deberá presentar la documentación relacionada con el servicio prestado y la transferencia de conocimiento de las actividades técnicas realizadas;
- l) El CONTRATISTA podrá solicitar SOPORTE DEL FABRICANTE contratado siempre que se demuestre que se han llevado a cabo todos los procedimientos y requisitos recomendados por el fabricante;

4.1 PROYECTO

4.1.1 RELEVAMIENTO DEL AMBIENTE

El CONTRATISTA deberá solicitar a la ITAIPU Binacional la información necesaria para las instalaciones, configuraciones y accesos para toda la Solución contratada con sus respectivas licencias de productos, para el desempeño de los servicios mencionados y para la consulta;

4.1.2 ELABORACION DEL PROYECTO

El proyecto técnico deberá indicar las pruebas y certificaciones que se llevarán a cabo para determinar el correcto funcionamiento de la Solución y los entregables en caso de trabajo de consultoría.

4.1.3 APROBACION

La ITAIPU Binacional, justo después de la presentación, tendrá hasta cinco (5) días corridos para comentar sobre el proyecto. Si se requieren modificaciones al proyecto técnico, será devuelto al CONTRATISTA, quien deberá realizar los ajustes necesarios dentro de los cinco (5) días corridos y devolverlo a la ITAIPU Binacional para su aprobación. En el caso de que el proyecto técnico no satisfaga a la ITAIPU Binacional, las penalizaciones indicadas en el contrato pueden aplicarse hasta que la ITAIPU Binacional lo apruebe.

4.1.4 EJECUCION

El CONTRATISTA deberá comenzar la ejecución de los trabajos inmediatamente después de la aprobación del proyecto técnico por parte de la ITAIPU Binacional y preparar un informe técnico con el registro de actividades, personalizaciones, soluciones técnicas y problemas encontrados, a fin de mantener un historial del proyecto y su evolución.

4.1.5 APROBACION

- a) Una vez completada la instalación, configuración, pruebas y certificaciones de las licencias para cualquier Solución contratada o los proyectos entregables en el caso de trabajos de consultoría, el CONTRATISTA informará a la ITAIPU Binacional, para decidir sobre su aceptación.
- b) Si son necesarios ajustes, estos serán informados por la ITAIPU Binacional al

CONTRATISTA.

- c) Cuando la ITAIPU Binacional acepte los servicios, emitirá un documento llamado "Aceptación del servicio - (AS)".
- d) En el caso de que el funcionamiento de la solución no satisfaga a la ITAIPU Binacional, las sanciones indicadas en el contrato podrán aplicarse, por día hábil de atraso según el cronograma del proyecto, hasta que la ITAIPU Binacional lo acepte.

5 PLANIFICACION

- a) El CONTRATISTA y el equipo especializado del fabricante se reunirán con la ITAIPU Binacional y con el equipo técnico responsable de administrar la implementación de la solución Microsoft 365, en la Central Hidroeléctrica de ITAIPU, dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días corridos posterior a la emisión de la Orden de Inicio de Servicio (OIS). La fecha de la reunión debe programarse en común acuerdo entre el CONTRATISTA y la ITAIPU Binacional
- b) En esta reunión, el CONTRATISTA y el equipo especializado del fabricante deberán:
 - Presentar las características de los productos y servicios proporcionados, además de tratar con información sobre planificación y aclarar todas las preguntas técnicas.
 - Después de esta primera reunión, si existieren preguntas dirigidas a la ITAIPU Binacional y/o al CONTRATISTA, se dispondrá de un periodo de hasta 05 (cinco) días corridos, contados a partir del día siguiente a la reunión, para las respuestas.
 - Como producto de la reunión, el CONTRATISTA enviará, electrónicamente, dentro de los 5 (cinco) días corridos posteriores a la reunión y aclaración de posibles dudas restantes, el **Plan de Instalación y Migración**.
- c) El **Plan de Instalación y Migración** para los productos de toda la Solución a suministrar debe contener, en detalle:
 - Descripción de las soluciones y componentes a instalar;
 - Requisitos previos para la instalación: se deben describir todas las características y condiciones que debe proporcionar la ITAIPU Binacional, necesarias para que el CONTRATISTA pueda realizar los servicios de instalación;
 - Lista de los especialistas certificados del CONTRATISTA asignados en los procesos de instalación;
 - Visión General de la arquitectura de la solución a implementar;
 - Descripción de las etapas del proceso de instalación, detallando las opciones de configuración adoptadas;
 - Cronograma de ejecución;
 - Necesidad de actualización de versiones de los productos que se suministrarán;
 - Definición de responsabilidades para la instalación.

5.1 INSTALACION Y MIGRACION

- a) El CONTRATISTA deberá llevar a cabo la instalación y la migración asistida de toda la

solución, incluida su configuración, bajo orientación del Equipo Especializado del Fabricante, que estará acompañado por analistas de la ITAIPU Binacional. Cada proceso de instalación y migración debe cumplir con lo especificado en el Plan de Instalación y Migración aprobado por la ITAIPU Binacional, como se describe en el Ítem 5 de esta Especificación técnica.

- b) Las certificaciones requeridas en el subpunto 5. c) deben estar:
- Válidas durante la prestación de servicios de instalación y configuración;
 - Vinculadas al producto en el que los profesionales prestarán el servicio de instalación.
- c) El CONTRATISTA debe presentar un documento, elaborado por el fabricante, de Diseño y Estrategia de Implementación para los productos descritos en el Plan de Instalación y Migración mencionado en esta Especificación Técnica;
- d) El CONTRATISTA deberá contar con el apoyo del fabricante en el proceso de instalación y migración de las soluciones mencionadas en el Plan de Implementación y Migración mencionado en esta Especificación técnica;
- e) El CONTRATISTA deberá presentar un documento del Fabricante que acredite que, en el proceso de instalación y migración de las soluciones, se siguieron las prácticas definidas en el Diseño y Estrategia de Implementación;
- f) El CONTRATISTA deberá elaborar básicamente la planificación de la instalación y la migración de:
- Solución de correo electrónico corporativo: Lotus Notes y Expresso, aproximadamente 5.000 buzones y las respectivas redirecciones existentes, incluyendo los buzones de servicio actuales;
 - Aproximadamente 4.000 estaciones con sistemas operativos Windows 7 Pro y Windows 10 Pro al Windows 10 Enterprise;
 - Aproximadamente 4.000 estaciones con Office Standard 2010 y 2013 al Office 365;
 - Cronograma de migración con tiempos estimados para cada volumen de datos, respetando los espacios de tiempo disponibles informados por la ITAIPU Binacional;
- g) Los servicios de Instalación y Migración se realizarán durante el horario comercial de la ITAIPU Binacional, de acuerdo con los horarios de cada Oficina, a menos que se defina lo contrario, se realicen de común acuerdo entre la ITAIPU Binacional y el CONTRATISTA, previamente programados con la ITAIPU Binacional;
- h) El plazo para completar la instalación y la migración se definirá en el Plan de instalación y migración indicado en el ítem 5;
- i) Las actividades detalladas en el Plan de instalación y migración se llevarán a cabo bajo el modo de Consultoría de acuerdo con el ítem 4 de estas Especificaciones Técnicas
- j) Si se encuentran anomalías o se detectan problemas durante la verificación de cumplimiento realizada por la ITAIPU Binacional, la misma informará formalmente los problemas detectados. El CONTRATISTA tendrá un nuevo período de cinco (5) días corridos, contados a partir del día siguiente a la confirmación de la recepción de la comunicación, para remediar los problemas / anomalías detectados, sin perjuicio del período descrito en el ítem 5 de esta Especificación Técnica, sometiéndose el CONTRATISTA a las sanciones previstas;
- k) Los productos comprados se considerarán instalados y migrados y el Plazo de

aceptación de la instalación y migración será emitido por la ITAIPU Binacional dentro de los 10 (diez) días corridos, a contar de la ocurrencia de los siguientes hechos:

- La ITAIPU Binacional reciba el aviso del CONTRATISTA informando la conclusión de los servicios de instalación y migración, como se describe en el ítem 5 de estas Especificaciones Técnicas;
- La ITAIPU Binacional concluya la verificación del cumplimiento de la instalación y la migración y las configuraciones realizadas con las condiciones contenidas en estas Especificaciones técnicas y que no hay anomalías o que todos los problemas detectados se han resuelto.

6 REQUISITOS TECNICOS

- a) El CONTRATISTA debe tener la capacidad de proporcionar especialistas, para la ejecución de los servicios requeridos por la ITAIPU Binacional;
- b) Como mínimo para las siguientes áreas de competencia de Microsoft:
 - Collaboration and Content;
 - Cloud Productivity;
 - Messaging;
 - Cloud Plataform.

7 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA

- a) Durante la ejecución de los servicios, objeto del contrato, el CONTRATISTA se compromete, en todo momento, a proporcionar a las personas designadas por la ITAIPU Binacional la información, capacitación y documentación que soliciten para tener un conocimiento completo de las circunstancias en que se desarrollaron los trabajos y las nuevas tecnologías, como los posibles problemas que pueden presentar, los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.
- b) Documentación técnica, original del fabricante, preferentemente en español y/o portugués, que cubra la configuración, instalación y administración de los productos comprados. En ausencia de publicación en uno de estos idiomas, la documentación original del fabricante se aceptará solo material en inglés;
- c) Luego de la aceptación provisoria de la solución, el CONTRATISTA debe llevar a cabo la transferencia de conocimiento correspondiente "in company" para la capacitación y calificación de los empleados de la ITAIPU Binacional que realizarán actividades de operación, administración, supervisión y auditoría de la solución entregada.

7.1 El CONTRATISTA, referente a las transferencias de conocimiento, deberá:

- Realizar todas las transferencias de conocimiento en las dependencias de la ITAIPU Binacional en la ciudad de Hernandarias o Foz do Iguazú.
- Ejecutar los servicios de transferencia de conocimiento con profesionales técnicos especializados con certificación del fabricante del software instalado, además de amplio y vasto conocimiento sobre el tema, debidamente comprobado.

- Elaborar, en consenso con la ITAIPU Binacional, el calendario y el contenido programático final de las transferencias de conocimiento;
- Proveer todos los materiales didácticos, de apoyo y folletos a ser utilizados en clase para su distribución a los participantes, conteniendo todos los tópicos que serán abordados, los procedimientos prácticos presentados paso a paso de manera organizada y asimilable.
- Proveer todos los materiales didácticos, de apoyo y folletos en formato impreso y digital (PDF). El material impreso deberá estar correctamente encuadernado para su fácil manejo y almacenamiento en bibliotecas.
- Las transferencias de conocimiento deberán ser realizadas en idioma español o portugués, al igual que todos los materiales didácticos, de apoyo y folletos, pudiendo los vocabularios técnicos estar en el idioma inglés.
- Los costos derivados de las transferencias de conocimiento, en materia de recurso humano, materiales didácticos, de apoyo y folletos, estadía, viáticos y traslados, correrán por cuenta del CONTRATISTA, sin costo alguno para la ITAIPU Binacional.
- Se podrá solicitar la repetición de las transferencias de conocimiento, en el caso de que el 50% (cincuenta por ciento) de los participantes indiquen que no se han cumplido con las expectativas previstas.
- El CONTRATISTA deberá presentar: el calendario, el contenido programático final y 01 (una) copia del material didáctico, de apoyo y folletos en formato impreso y digital (PDF); a la ITAIPU Binacional 20 (veinte) días corridos antes de la fecha prevista para el inicio de la transferencia de conocimiento, a los efectos de validar el contenido y la calidad de los mismos. La ITAIPU Binacional tendrá un plazo de 10 (diez) días corridos para validar los materiales didácticos y folletos, y en consecuencia, si ameritare, autorizar el inicio de la transferencia de conocimiento.
- En caso de que los materiales didácticos, de apoyo y folletos no sean aprobados por la ITAIPU Binacional, el CONTRATISTA dispondrá de un plazo de 10 (diez) días corridos, contados a partir de la fecha de reprobación, para presentar los materiales con las modificaciones solicitadas.
- En caso de incumplimiento de los plazos establecidos serán aplicadas las penalidades previstas en el Contrato.
- La ITAIPU Binacional labrará el Acta de Aceptación de la Transferencia de Conocimiento en la que se hará constar el hecho, así como toda otra particularidad pertinente;

8 GARANTIAS GENERALES

- a) El servicio de garantía significa cualquier solicitud de la ITAIPU Binacional con respecto a la corrección de defectos y problemas operativos y la transferencia de conocimiento y operacionalización de todos los productos que componen la Solución, así como soporte técnico para diversas configuraciones, actualizaciones de versiones de productos, intermediación con el fabricante con respecto a la resolución de problemas y solicitudes del tipo de “*feature request*”;
- b) El CONTRATISTA deberá contar con un personal técnico capacitado para realizar los servicios contratados;
- c) Será responsabilidad del CONTRATISTA ofrecer el servicio de garantía y realizar el mantenimiento necesario, a fin de garantizar la actualización de acuerdo con los requisitos de este documento;
- d) Durante la vigencia del Contrato, será responsabilidad del CONTRATISTA garantizar la plena compatibilidad e integración con los sistemas y servicios disponibles en el entorno corporativo de la ITAIPU Binacional;

- e) El CONTRATISTA proporcionará servicios de garantía mediante asistencia en línea, teléfono (0800), correo electrónico, sitio web para el registro de la apertura de una llamada técnica y una herramienta para gestionar las llamadas durante la vigencia del contrato;
- f) La ITAIPU Binacional podrá realizar un número ilimitado de llamadas, durante la vigencia del contrato, para satisfacer sus necesidades en relación con el producto contratado;
- g) Al abrir llamadas técnicas, se proporcionará información sobre la identificación del producto, la anomalía observada, el nombre de la persona responsable de solicitar el servicio y la gravedad de la llamada.
- h) Se abrirá una llamada técnica para cada problema informado y la ITAIPU Binacional utilizará el número de protocolo de apertura del CONTRATISTA, que servirá como referencia para su monitoreo;
- i) La garantía debe incluir soporte para configuraciones específicas, ensamblaje de informes o cualquier necesidad relacionada con la solución Microsoft 365;
- j) El informe de la visita debe ser firmado por el empleado de la ITAIPU Binacional que solicitó el servicio, con el apoyo de los Gestores del contrato;
- k) El CONTRATISTA debe garantizar que, al realizar los servicios, el conocimiento teórico y práctico que subyace en el uso de los productos contratados y las posibles mejoras en el uso de los recursos se transfieran al equipo técnico de la ITAIPU Binacional;
- l) La ITAIPU Binacional considerará el servicio realmente realizado cuando haya una confirmación por parte de su área técnica de la finalización satisfactoria del servicio;
- m) Todas las llamadas técnicas solo podrán cerrarse con el consentimiento del CONTRATISTA y la ITAIPU Binacional;
- n) El CONTRATISTA mantendrá un registro de las personas indicadas por la ITAIPU Binacional que pueden abrir y cerrar las Llamadas;
- o) Antes del cierre de cada llamada, el CONTRATISTA consultará a la ITAIPU Binacional sobre la solución efectiva del problema en cuestión, y si no está satisfecho, la llamada debe reabrirse;
- p) Cualquier llamado cerrado, sin el consentimiento de la ITAIPU Binacional o sin que el problema se haya resuelto realmente, se volverá a abrir y los plazos se contarán desde la apertura original del llamado, incluso con el fin de aplicar las sanciones previstas;
- q) Las llamadas no concluidas dentro del período predefinido pueden ser cerradas por la ITAIPU Binacional, quien evaluará la aplicación de las sanciones previstas;
- r) El CONTRATISTA garantiza que los productos licenciados para su uso no infringen ninguna patente, derechos de autor o secretos comerciales, y el CONTRATISTA será responsable de los gastos relacionados que puedan ocurrir;
- s) Solo se aceptarán justificaciones por incumplimiento de una orden de servicio, si el hecho se genera por razones de fuerza mayor o por dependencia de la ITAIPU Binacional. En este caso, el CONTRATISTA debe informar formalmente al (a los) Gerente (s) del Contrato por adelantado de los motivos que impiden que se realice el servicio;
- t) Si el técnico del CONTRATISTA cause un daño irreparable a los equipos de la ITAIPU Binacional, debido a una conducta no profesional, error o cualquier otra razón, el CONTRATISTA está obligado a cambiar por un equipo igual o mayor que el dañado.

9 ACCESO A LA RED CORPORATIVA

El acceso a la red corporativa de la ITAIPU Binacional deberá seguir los procedimientos definidos por la ITAIPU Binacional que deberán ser comunicados al CONTRATISTA al inicio de la prestación de los servicios de soporte técnico.

10 GERENTE DE CUENTA

El CONTRATISTA debe nombrar como único Gerente de Contrato con la empresa Microsoft, a ITAIPU Binacional, proveyéndole todos los accesos necesarios para su administración a través de la cuenta de e-mail admsw@itaipu.gov.br vinculada al sector de Administración de Software.