

ANEXO I
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Aditamento 2

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Objeto

Serviços de suporte e garantia para os equipamentos da rede corporativa da ITAIPU, margem esquerda, via fabricante (*Cisco Systems*).

2. Escopo do objeto

2.1. Os serviços contratados incluem: suporte e garantia para equipamentos via fabricante (*Cisco Systems*) detalhado nesta especificação técnica.

2.2. Os ativos de rede fazem parte da infraestrutura de rede corporativa da **ITAIPU**, localizada na Usina Hidrelétrica **ITAIPU**, sede em Foz do Iguaçu.

3. Descrição do objeto

3.1. Os seguintes serviços deverão fazer parte do escopo de suporte e garantia dos equipamentos via fabricante, onde estão contemplados os equipamentos considerados como principais ativos do BACKBONE da rede corporativa ITAIPU deste contrato, através da CONTRATADA deverão ser acessados os seguintes serviços:

- 3.1.1. Fornecimento de novas versões de software, que corrijam bugs e/ou erros.
- 3.1.2. Permissão de acesso ao CCO (*Cisco Connection Online*).
- 3.1.3. Abertura de processos no TAC (*Centro de Assistência Técnica*).
- 3.1.4. Substituição de peças.

4. Vigência e prazo

4.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses a partir da data estabelecida na OIS (ORDEM DE INÍCIO DOS SERVIÇOS) emitida pela ITAIPU Binacional.

5. Centro de Serviço de Assistência Técnica TAC (*Technical Assistance Center*)

5.1. A **CONTRATADA** deverá possuir um centro de atendimento de assistência técnica para gerenciamento de incidentes, responsável por gerenciar os serviços dos casos gerados, garantindo que os incidentes gerados sejam classificados, atribuídos e registrados

5.2. O Centro de Atendimento de Assistência Técnica deverá ter capacidade para funcionar 24 horas por dia, 365 dias por ano.

5.3. Para abrir casos é necessário contar com 3 (três) modalidades de atendimento, que são telefone (0800), e-mail corporativo e portal web.

5.4. A **CONTRATADA** deverá permitir que a **ITAIPU** acompanhe os casos abertos em conjunto com a equipe de especialistas do fabricante, garantindo assim a alocação de todos os recursos necessários para o restabelecimento do serviço impactado.

5.5. Bug Toolkit - Tem como objetivo antecipar dificuldades a serem enfrentadas.

5.6. Assistência para solução de problemas - Tem como objetivo diagnosticar problemas utilizando o mesmo banco de dados de profissionais da Cisco.

5.7. Cisco IOS Planner - Destina-se a garantir a utilização da versão correta do software.

6. Fornecimento de novas versões de software

6.1. Durante a vigência do Contrato deverão ser fornecidas novas versões (*releases*), atualizações e correções de erros (*patches*) dos produtos, incluindo revisões dos respectivos manuais técnicos. No âmbito do contrato de suporte, visando a correção de problemas (*bugs*) que demonstrem estar a afetar o desempenho da rede abrangida por estas Especificações Técnicas.

6.2. A **ITAIPU** reserva-se o direito de solicitar à **CONTRATADA** acesso ao software para download (respeitadas as funcionalidades e serviços originalmente instalados nos dispositivos da rede), mesmo quando nenhum incidente incluindo o software atual tiver sido relatado.

6.3. A **CONTRATADA** deverá entregar documento emitido pelo **FABRICANTE** (Cisco), comprovando que a **ITAIPU** Binacional é titular das licenças adquiridas.

6.4. A **ITAIPU** poderá instalar o *software* em qualquer um dos idiomas disponibilizados pelo fabricante, preferencialmente nos seguintes idiomas: espanhol, português e inglês.

6.5. As versões atualizadas e correções dos produtos adquiridos deverão ser disponibilizadas à **ITAIPU** pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após seu lançamento no mercado, entregue à **ITAIPU**.

6.6. A instalação de novas versões e correções dos produtos adquiridos será feita de acordo com as necessidades da **ITAIPU** e caso não sejam instaladas, a **ITAIPU** permanecerá com o direito de utilizá-los mesmo após o término do contrato.

6.7. Acesso às versões mais recentes de software, de forma a garantir o acesso a novas funcionalidades e funcionalidades para as seguintes tecnologias: a) Wireless LAN. b) Segurança da rede. c) comunicações unificadas (telefonia IP, videoconferência); d) Routing & Switching.

7. Substituição de peças - RMA

- 7.1. Deve permitir a substituição de hardware por peças novas, de procedência comprovada diretamente do fabricante.
- 7.2. Caso seja necessária a substituição de equipamentos de rede com problemas técnicos ou disponibilização de novos recursos, a **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **ITAIPU**.
- 7.3. A **CONTRATADA** deverá garantir que as peças, como qualquer outra parte do equipamento a ser substituída, sejam de qualidade igual ou superior às peças originais do equipamento.
- 7.4. O reparo destes equipamentos será fornecido pela **ITAIPU** à **CONTRATADA**, de acordo com os contratos vigentes de manutenção dos equipamentos.
- 7.5. Os equipamentos a serem substituídos deverão ser entregues na sede da **ITAIPU**.

8. Documentação técnica e condições gerais

- 8.1. A documentação e boletins técnicos relativos ao hardware e software dos equipamentos contratados deverão ser redigidos em inglês, espanhol ou português e enviados à **ITAIPU**.
- 8.2. A **CONTRATADA** deverá ser homologada pelo fabricante para garantir o conhecimento técnico necessário do fabricante **CISCO**.
- 8.3. Através de uma ferramenta de recolha de informação, deverá ser entregue mensalmente um relatório de situação dos equipamentos abrangidos por este contrato.

9. Serviços de Suporte

Este contrato deve incluir o serviço do fabricante conforme detalhado abaixo:

- 9.1. Visão geral: Fornece uma experiência de suporte consistente para assinaturas de colaboração da Cisco, independentemente do modelo de implantação. Administradores de sistema, equipe de TI e usuários finais podem abrir casos. Este serviço inclui a possibilidade de soluções de colaboração multiprodutos e multifornecedores, em acordo com o fabricante.
- 9.2. Serviço de suporte dedicado para administradores e usuários finais.
 - 9.2.1. Fornece acesso direto ao serviço de suporte de colaboração (Cisco Systems).

9.2.2. Para administradores: os problemas técnicos são avaliados por um especialista em suporte técnico e um retorno de chamada da equipe de suporte de soluções.

9.2.3. Para usuários finais: o Helpdesk fornece suporte de solução de primeira linha. Os especialistas estão familiarizados com as soluções de colaboração em nuvem da Cisco e têm a capacidade de resolver o problema e receber uma chamada da equipe de suporte de soluções.

9.2.4. Atenção aos usuários devido a problemas em sistemas de comunicações unificadas.

9.3. Equipe dedicada de suporte a soluções.

9.3.1. Fornece uma equipe dedicada de engenheiros de colaboração Cisco experientes que gerenciam as necessidades de suporte técnico da ITAIPU.

9.3.2. Responsabilidade pela solução de problemas: Disponibilizar equipe de engenheiros que permanecerá com a ITAIPU até a resolução do problema, independentemente de o problema ter sido isolado de um produto Cisco ou de um Parceiro da Aliança de Suporte a Soluções.

9.3.3. Visão ampla da solução: análise do escopo do caso original para identificar suscetibilidade e vulnerabilidades a problemas conhecidos. Fornecer recomendações de ajuste para evitar a ocorrência de problemas no futuro.

9.3.4. Custo de expansão confiável: o suporte à solução é um componente integral da assinatura de colaboração, com custos previsíveis à medida que expande ou modifica sua solução de colaboração.

9.4. Coordenação entre equipes de suporte de produtos Cisco e Solution Support Alliance Partner.

9.4.1. Facilitar suporte entre as equipes de suporte de produtos da Cisco e do Solution Support Alliance Partner. Quando necessário, os engenheiros de suporte a soluções trabalham juntos para resolver problemas complexos que envolvem vários tipos de produtos, trazendo uma perspectiva de nível de solução para o processo.

9.4.2. Flexibilidade de entrar em contato diretamente com as equipes de suporte de produtos dos Parceiros da Aliança de Suporte de Soluções se tiver isolado o problema em um de seus produtos.

9.5. Tempo de resposta Objetivos de nível de serviço. Fornece um objetivo de nível de serviço de tempo de resposta ao abrir um caso Cisco:

9.5.1. Gravidade 1 e Gravidade 2: 30 minutos

9.5.2. Gravidade 3: 60 minutos

9.5.3. Gravidade 4: 120 minutos

10. Lista de Equipamentos para Suporte

Os equipamentos e prazos para os quais deverão ser fornecidos os respectivos serviços de suporte e garantia do fabricante estão listados na *tabela 1*, contendo a descrição e *SERIAL NUMBER* de cada equipamento.

Período de suporte para 12 meses					
ITEM	PART NUMBER	SERIAL NUMBER	Equipamento	Código suporte	DESCRIÇÃO
1	N5K-C5672UP	FOC1844R0EX	Nexus 5672UP 1RU, 32x10G SFP+, 16pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	CON-L1NBD-5672UP	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
2	N5K-C5672UP	FOC1938R30J	Nexus 5672UP 1RU, 32x10G SFP+, 16pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	CON-L1NBD-5672UP	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
3	N5K-C5672UP	FOC1844R0E1	Nexus 5672UP 1RU, 32x10G SFP+, 16pxUP SFP+, 6x40G QSFP+	CON-L1NBD-5672UP	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
4	ASR1001-X	FXS2338Q0KK	Cisco ASR1001-X	CON-SSSNT-ASR1001X	SOLUTION SUPPORT + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
5	C1-CISCO4331/K9	FLM2126W024	Cisco 4331 Integrated Services Router	CON-L1NBD-C14331K9	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
6	C1-CISCO4331/K9	FLM2126W023	Cisco 4331 Integrated Services Router	CON-L1NBD-C14331K9	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
7	C1-CISCO4331/K9	FLM2126W021	Cisco 4331 Integrated Services Router	CON-L1NBD-C14331K9	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
8	C1-CISCO4331/K9	FLM2126W022	Cisco 4331 Integrated Services Router	CON-L1NBD-C14331K9	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
Período de suporte para 24 meses					
ITEM	PART NUMBER	SERIAL NUMBER	Equipamento	Código suporte	DESCRIÇÃO
9	FPR2130-NGFW-K9	JMX2232Y099	Cisco Firepower 2130 Appliance	CON-SSSNT-FPR2130W	SOLUTION SUPPORT + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
10	FPR2K-NM-8X10G	JAD22290E0H	Módulo TenGiga para Firepower	CON-SSSNT-FPR2GNM8	SOLUTION SUPPORT + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
11	C9606R	FXS2520Q3YZ	Cisco Catalyst 9600 Series 6 Slot Chassis	CON-L1NBD-C9606R	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
11.1	C9600-LC-24C	FDO26021LZ3	24-Port 40GE/12-Port 100GE		
11.2	C9600-LC-48YL	FDO260406S3	48-Port 10GE / 25GE		
11.3	C9600-LC-48YL	FDO260406W1	48-Port 10GE / 25GE		
11.4	C9600-SUP-1	FDO26150EQ6	Supervisor 1 Module		
11.5	C9600-SUP-1	FDO26150EQN	Supervisor 1 Module		
11.6	C9600-PWR-2KWAC	QCS26104Y0L	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
11.7	C9600-PWR-2KWAC	QCS26474YRL	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
11.8	C9600-PWR-2KWAC	QCS26104Y0B	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
11.9	C9600-PWR-2KWAC	QCS26474YVM	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
11.10	C9606-FAN	DCH2545W00C	Cisco Catalyst 9600 Series C9606 Chassis Fan Tray		

12	C9606R	FXS2535Q25T	Cisco Catalyst 9600 Series 6 Slot Chassis	CON-L1NBD-C9606R	SUCCESS TRACK LEVEL 1 + SERVICE LAYER - 8X5XNBD
12.1	C9600-LC-24C	FDO26021LXP	24-Port 40GE/12-Port 100GE		
12.2	C9600-LC-48YL	FDO26041BNU	48-Port 10GE / 25GE		
12.3	C9600-LC-48YL	FDO260406UP	48-Port 10GE / 25GE		
12.4	C9600-SUP-1	FDO26150ES7	Supervisor 1 Module		
12.5	C9600-SUP-1	FDO26150EQF	Supervisor 1 Module		
12.6	C9600-PWR-2KWAC	QCS26104XJT	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
12.7	C9600-PWR-2KWAC	QCS26474YU6	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
12.8	C9600-PWR-2KWAC	QCS26104XKF	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
12.9	C9600-PWR-2KWAC	QCS26474Z1K	Cisco Catalyst 9600 Series 2000W AC Power Supply		
12.10	C9606-FAN	DCH2545W05K	Cisco Catalyst 9600 Series C9606 Chassis Fan Tray		

Tabela 1. Lista de equipamentos para suporte e garantia.